



**CISC PROTECCIÓN**

## **ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES AJLLASGA**

**FECHA DE LA VISITA: 23/05/2013**

**HORA INICIO: 10:10 Horas**

**HORA TÉRMINO: 11:26 Horas**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 28/11/2012/**

### **INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
<b>LUIS CLEMENTE CERDA PÉREZ</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	
<b>OSCAR AGURTO DÍAZ</b>	<b>JUEZ DE FAMILIA</b>	<b>TRIBUNAL DE FAMILIA</b>	
<b>CLAUDIA AVILÉS</b>	<b>ENCARGADA SALUD MENTAL (S)</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>DAVID SANTOS DÍAZ</b>	<b>FISCALIZADOR</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>PRISCILA SABANDO ZAMORA</b>	<b>COORDINADORA GES CORFAL</b>	<b>CORFAL</b>	
<b>AMANDA PÉREZ DELGADO</b>	<b>JEFA DE CARRERA PSICOLOGIA</b>	<b>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS</b>	
<b>CLAUDIO BASTÍAS IZQUIERDO</b>	<b>ANALISTA DE INVERSIONES</b>	<b>SEREMI DESARROLLO SOCIAL</b>	
<b>MARIELA CANCHAYA CARRASCO</b>	<b>ASESORA JURÍDICA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	

## 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)	3.0
COMEDOR	7.0
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	3.0
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	2.0
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	4.0
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6.0
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	4.0
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	5.0
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	2.0
ÁREAS VERDES	2.0
LAVANDERÍA	6.0
CALEFACCIÓN	1.0
VIGILANCIA	1.0
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	3.0
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA(Si=7, No=1)	1.0
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	4.0
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	4.0
Comentarios de lo Observado: Comentarios de lo Observado: Dormitorios con problemas de mantención en pintura, pisos, puertas, closet, colchones, fitting w.c. malos (2) y un baño insalubre. Se observa cierre perimetral muy bajo del recinto. En la cocina, se debe contar con un termómetro para registro de temperaturas de los equipos de refrigeración, además instalar ventanas con malla mosquitera y jabón líquido con su dosificador. No se observaron las debidas señaléticas para especificar las vías de escape y zonas de seguridad. Computación, solo a nivel Administrativo. No contaban con los permisos correspondientes (Informe Sanitario y Resolución Sanitaria de la cocina, para la elaboración de alimentos). Finalmente se observa un foco de insalubridad generado por presencia de palomas instaladas en un sector superior (cielo) del mencionado Centro.	
Recomendaciones: 1. Se requiere con urgencia mejorar las condiciones sanitarias mínimas en sector dormitorios. 2. Erradicar foco de insalubridad generado por las palomas. 3. Instalar nuevo cierre perimetral. 4. Obtener Informe Sanitario y Resolución Sanitaria para elaborar alimentos. 5. Mantención general de dormitorios y Servicios Higiénicos. 6. Capacitación para personal que manipula alimentos. 7. Ausencia de certificado de fumigación y desratización. 8. Este centro debe presentar un certificado TE1 de la Superintendencia de energía y combustibles.	

## II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro		X	
Existen encargados de caso por niño		X	

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, durante el año se gestionará una capacitación con un psiquiatra, lo cual se encuentra considerado dentro del presupuesto de este año.

Lo único que se ha realizado es una charla de la Dirección del Trabajo.

**Comentarios de lo Observado: Se reitera la inexistencia de capacitaciones, lo cual es transversal ya que afecta a los profesionales, como a los encargados de trato directo.**

**Recomendaciones:**

1. Generar un levantamiento de información, a fin de detectar las necesidades del personal.
2. Una vez que se cuente con esta información, priorizar de acuerdo a las capacitaciones de mayor a menor impacto, a fin de tramitar las que sean más beneficiosas.
3. La Corporación ejecutora debe considerar ítem destinado a capacitación, por lo menos una semestral.

## 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?		
¿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	
<b>Comentarios de lo Observado:</b>		

**Recomendaciones:**

- 1.
- 2.
- 3.

#### **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?**

Al ingreso de una niña se realiza entrevista inicial a cargo de la DIRECTORA de la residencia, en el caso que esta no se encuentre la desarrolla la Psicóloga o Asistente Social.

En dicha intervención se le explica a la niña el motivo de ingreso, los derechos y deberes, lo cual queda firmado en un documento contenido en el archivador personal de cada usuaria.

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

No, solo se le informa sobre los profesionales y personal de apoyo que esté trabajando al momento del ingreso.

**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?**

Se le informa a la niña sobre el motivo de ingreso a la residencia y el procedimiento legal a seguir con la solicitud de audiencia en el Tribunal de Familia para determinar el periodo de permanencia de ella en la residencia.

No existe diferenciación por rango etario, ya que la edad promedio de ingreso son jóvenes de 15 años.

**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?**

Se les informa sobre los derechos y responsabilidades, composición del equipo de trabajo y las funciones que realizan la Psicóloga y Asistente Social.

Además se les explica que la atención de las profesionales es de manera espontánea para las niñas y sus familias.

**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?**

Durante las entrevistas de ingreso se les informa sobre las acciones a realizar por los profesionales respecto a las áreas de salud y educación principalmente.

**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?**

En este caso es la dupla psicosocial quien le informa de manera clara al apoderado respecto a la atención y gestiones a realizar por las profesionales (ejemplo: solicitud de atención con matrona).

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

Durante la semana las niñas cuentan con talleres socioeducativos u ocupacionales, una o dos veces a la semana se realiza psicoterapias grupales.

Se cuenta con un horario de las niñas que asisten a programas ambulatorios de la red SENAME o de Salud, indicando el día y hora de atención (ejemplo: PIE, PAI).

Esto está disponible solo para el manejo interno del equipo profesional.

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

1° Día: Entrevista de ingreso con Directora o profesional.

2° Día: Inicio de entrevistas para el proceso de diagnóstico (duración dos semanas).

3° Día: Incorporación a rutinas de la residencia.

4° Día: Gestiones con la red de Salud (coordinación con la red, inscripción per-cápita o traslado de ficha)

5° Día: Gestiones con la red de Educación (recolección de antecedentes, conocer situación de matrícula, se trata de reincorporar a la niña al sistema educacional la segunda semana desde su ingreso a la residencia).

**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: 5.0**

**Comentarios de lo Observado:**

- Es positivo el trabajo de gestiones en red que realiza la profesional Asistente Social.

**Recomendaciones:**

1. Establecer un manual operativo del funcionamiento de la residencia respecto a los procedimientos e intervenciones a realizar con las usuarias, desde el ingreso y su permanencia en el centro.
2. Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia (ejemplo: patio y recepción) los derechos y responsabilidades de las usuarias y sus familias.
3. Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia la rutina de actividades a realizar por semana o mensualmente, a fin de recordar y motivar la participación de las niñas en los talleres o actividades.
4. Establecer protocolos de colaboración entre la Residencia y redes socio comunitarias (ejemplo: Cefam Amador Neghme, Essma Norte, Junaeb), si bien esto se realiza en la actualidad son gestiones que ha logrado la Asistente Social, lo cual se puede perder en el caso que la profesional se desvincule de la institución.

**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?**

- Asistente Social: Realiza un Informe Social a nivel individual y familiar, además se recopilan antecedentes diagnósticos de la red educacional e instituciones de SENAME en el caso que la niña sea o haya sido usuaria.

- Psicóloga: Realiza un Informe Psicológico respecto a la personalidad de la niña. (Información proporcionada por la entrevistada Asistente Social.

En este aspecto si bien se realiza un proceso de evaluación diagnóstica desde la dupla psicosocial, NO existen protocolos para ello.

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

Si se considera la opinión de las niñas en los informes sociales y psicológicos.

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

Si se considera la opinión del apoderado y/o familia en los informes sociales y psicológicos.

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: 4.0
-----------

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
-------------------------------------

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

1. Elaboración de un protocolo de evaluación diagnóstica desde el área social y psicológica, que indique las variables a abordar por disciplina.
--

**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.**

Responde la psicóloga.

Si hay, se lee todos antecedentes y evaluación diagnóstica que tiene la Niña; una vez se tiene estos antecedentes se lleva a cabo la planificación, en la que se toma en cuenta las áreas psico emocionales para mostrarles estrategias de asertividad, autonomía e independencia, proyectos de vida, reforzamiento de autoestima, consumo de drogas y alcohol y consecuencias.

La estructura de la intervención individual está en la base de tres áreas: Comunidad, familia e individuo que incluye trabajo terapéutico con el usuario, intervención con la familia (Competencias parentales), intervención comunitaria en relación con las habilidades sociales.

Asistencia a la matrona por el control de la natalidad.

**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?**

Teniendo la claridad de cada una de las fichas, actualizándolas, cumpliendo con las planificaciones y hacer el seguimiento. (Es lo ideal, pero no hay tiempo ni personal).

Están encargadas de evaluar y cumplir con los objetivos son la dupla psico social y ETD.

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

Al revisar las carpetas, algunas están incompletas, se le muestra al Ps. que hay un mal registro de información: fecha de ingreso erróneo.

Las evaluaciones se hacen de tres a seis meses y siempre se trata de ir actualizando. El Ps. se encuentra en el momento de la visita actualizando carpetas.

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

Las carpetas, contienen la ficha de ingreso con todos los datos de la niña. Separa a cada tipo de documentos indicaciones como:

Pauta de Evaluación Biopsicosocial; contrato de colaboración del N y A; derechos y obligación de N y A; Contrato de colaboración del adulto significativo; documentos personales: certificados de nacimiento, Rut.

Área Judicial; Informes situacionales; Área Psicosocial; Plan de intervención individual; área Educacional, Informes Psicológicos; Áreas de salud; Urgencias; Intervenciones: individuales, psicoeducativa, familiar, comunitaria, análisis de casos.

**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?**

Si, la intervención que se hace es reforzar la relación con el adulto significativo, o adulto que da respuesta positiva, o familiar de vínculo directo. También se evidencia en la ausencia o visitas a las niñas.

En caso de no tener un adulto y la intervención de fortalecimiento no ha sido efectiva, se estudia cada caso y se hace la visita domiciliaria en lo posible con la dupla psicosocial.

**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).**

Se demora entre tres a cuatro horas. No hay una pauta estándar, pero se llena todos los documentos que están en el centro y se realiza la planificación teniendo como modelo lo que se hace siempre.

**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: 4.0

**Comentarios de lo Observado: compromiso de Ps. que a pesar del poco tiempo, está comprometida con algunos procesos acontecidos en esta residencia.**

**Recomendaciones:**

1. Se necesita más ETD, comprometidas con los procesos de las niñas, que sea apoyo en el trabajo de los Ps. y TS.
2. Mejor estructura organizacional del cuidado de las niñas: no hay un acompañamiento nocturno adecuado (quedan en las noches dos ETD, para todas las niñas).
3. La dotación de dos ETD para acompañar a las menores en las noches es ínfima y peligrosa.
4. Rotación de profesionales, que dañan el proceso de recuperación de las menores.
5. Bajos sueldos de los profesionales que interrumpen los procesos de las niñas cuando se cambian y abandonan por mejores remuneraciones la residencia.
6. Capacitaciones para los profesionales que trabajan en la residencia, para enfrentar las distintas problemáticas.
7. Tener autocuidado, para contener y ayudar a la calidad y salud mental de todos los que trabajan en esta residencia en intervenciones sistémicas.
- 8.- Evaluaciones adecuadas y en los tiempos que corresponda para verificar que una niña está bien derivada en esta residencia, para evitar un daño mayor.
- 9.- Tomar como importante la seguridad de la residencia, para evitar el ingreso de personas extrañas al recinto y la fuga de las niñas.

**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?**

Se trabaja con la familia, pero la evaluación con la familia no hay algo estandarizado. Pero con la dupla psicosocial, se hace una visita domiciliaria para invitar a participar en talleres de manejo conductual, estilos de crianza, y se verifica vinculación, competencias parentales.

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

La dupla psicosocial. Se le informa a la familia que son seis meses de residencia, solo hasta los 18 años y en caso necesario se pide una prórroga.

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

Los planes de intervención familiar son muy importantes, consiste en la vinculación de las niñas con la familia significativa, poder lograr el contacto entre ellos, Resignificar la figura parental, tener una vinculación significativa en especial con los padres en lo posible; Solicitudes de evaluaciones con el DAEN; visita domiciliaria a los adultos significativo; capacitar al adulto significativo; hacer talleres.

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



Cuando no hay visitas, se programa con la TS, la realización de Escuelas de verano, baile entretenido, cine.

**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: 4.0**

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

1. Remediar la falta de personal para poder realizar en las visitas domiciliarias con la dupla psicosocial, como corresponde.
2. Adecuar y estandarizar protocolos para la intervención familiar, que sean prácticos y aplicados en tiempos adecuados.
3. Determinar los tipos de familias de las Niñas, para realizar los procesos terapéuticos adecuados.
4. Capacitar al personal, en el trabajo sistémico familiar.

**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 presenta a las NNA una carta de capacitaciones disponibles para que escojan la que desean realizar. Además de entregan beneficios especiales a quienes estudian y trabajan, por ejemplo, de modo de motivarlas para mantener esta conducta que las prepara para su independencia.

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

Se les consulta su opinión en las sesiones de psicoterapia individual y grupal, para temas importantes como el colegio al que asistirán o las capacitaciones que tomarán.

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

Se realiza "reunión de casa", donde las NNA pueden expresar sus quejas y opiniones, y en éstas participa todo el equipo de la institución.

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

Con una de las NNA que presenta un evidente recelo a hablar de sus sentimientos, la psicóloga se acerca a ella, evitando el trabajo en box.

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

La elección de la ropa que utilizarán, de entre las donaciones que la institución recibe, se asocia a buen comportamiento: quienes presentan la mejor conducta pueden escoger la ropa y talla que

desean. Pueden comprar en el comercio establecido cuando ganan dinero en un trabajo, pero siempre acompañadas de una educadora, debido a la alta prevalencia de consumo de drogas entre las NNA.

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

No se les da dinero, debido a la alta prevalencia de consumo de drogas entre las NNA de la institución.

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

Dentro de sus dormitorios, sólo manejan la ropa del día (se aprecia gran desorden y falta de aseo en estas dependencias). El resto de su ropa y pertenencias de manejan en casilleros ubicados en las áreas comunes de la institución. Cada NNA maneja llave de su casillero personal, pero las educadoras manejan también llave de todos los casilleros, para evitar que los utilicen para esconder drogas.

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

Se celebran los cumpleaños de cada una, y en ellos participan las demás NNA, personal de la institución, y un grupo de iglesia. La integración de la familia es esporádica y depende de la iniciativa de la propia familia.

---

<b>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.</b>
---

<b>NOTA: 5,0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Las instancias de decisión que tienen las NNA, tanto sobre lo cotidiano como sobre su propio futuro, son escasas, pero al menos existen. No se considera apropiado asociar la capacidad de tomar decisiones con el comportamiento de las NNA.
---

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. No asociar capacidad de tomar decisiones cotidianas, como escoger la ropa de los donativos, a la conducta de las NNA. Idealmente asociar el buen comportamiento con recompensas anticipables (las donaciones son esporádicas) y que sean de interés para las NNA.</li><li>2. Mantener instancias como la “reunión de casa”, haciéndolas sistemáticas.</li></ol> |
|--|

**Proceso: Resolución de conflictos**

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

Por develación de vida privada que se hacen de otras compañeras de residencia, son principalmente discusiones y las menos agresiones físicas. Los hechos de carácter delictivo (ej: amenazas) se denuncian a las policías.

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

Mediación con Educadoras de Trato Directo u otro profesional, según la complejidad del conflicto. La dirección determina las sanciones que se aplican.

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

Es la dirección la que hace “encuadre” en caso de agresión. Hay normas de convivencia de carácter general y se suscribe un compromiso de personal de respeto por cada niña. No hay sanciones pre determinadas.

**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: 3.0**

**Comentarios de lo Observado:**

El proceso de resolución de conflictos es espontáneo, lo asume el primer adulto responsable y se van incorporando otros conforme a la gravedad de los hechos.

**Recomendaciones:**

1. Sistematizar un reglamento interno que determine hechos que se califican según su gravedad y determinar un catálogo de sanciones pertinentes
2. Establecer sistema de estímulos por buen comportamiento, el destacarse en alguna actividad, evolución positiva dentro de la residencia, etc. por ejemplo, si bien actualmente se prohíben la mascotas, tal vez se autoricen solo para aquellas niñas con comportamiento ejemplar ya que esta situación genera en el dueño de la mascota el desarrollo de un lazo afectivo, responsabilidad, compromiso, empatía, etc.

**Proceso: Rutina Diaria**

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

07:00 hrs. levantada de las que van al colegio, el resto, a las 09:30 hrs., baño; 09:30 a 10:00 hrs. Desayuno; desarrollo de actividad planificada; almuerzo; asistencia a programas ambulatorios externos; ingreso al colegio en jornada de la tarde; 17:00 hrs. Almuerzo de las que regresan de jornada escolar completa; realización de tareas; once y actividad de repostería; 20:00 hrs. Cena, espacio de tiempo libre; 22:00 hrs. A dormir.

**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?**

En la mañana, hacer sus camas, bañarse, lavado de dientes. Los lunes hay cambio de ropa de cama. Hay baño en la tarde los días de actividad física (dos veces por semana). Se aprecian las niñas limpias y aseadas (tres al momento de la visita).

**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.**

-aseo personal y de su dormitorio, su vestimenta.

-opinan respecto a los talleres que realizarán.

-en las tardes cocinan con supervisión (repostería).

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

Realización de talleres ocupacionales, talleres de capacitación y charlas motivacionales.

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

De las 20:00 a las 22:00 horas. Los días en que no hay actividades en las mañanas, de 10:00 a 13:00 horas.

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

-programas de intervención ambulatoria, P.E.E. Armaña, P.A.I., etc.

- una vez por semana salida recreativa.

- salidas por controles médicos y de oftalmología.

**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: 5.0**

**Comentarios de lo Observado:**

Residencia con problemas graves a nivel de adolescentes vinculadas al comercio sexual y consumo de drogas que se gestó al interior de la residencia.

**Recomendaciones:**

1. Velar por desarrollo riguroso de la rutina diaria
2. Generar reglamento interno que determine hechos que se sancionaran, sanciones claras y precisas, además de determinar premios por buen comportamiento, progresos, actos destacados, estimulando la evolución positiva de las niñas.

**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?**

Al ingreso de las NNA sólo se les realiza una entrevista de salud, que es básicamente un auto reporte. Sólo se realiza chequeo médico cuando alguna NNA presenta algún problema de salud. El CESFAM en el que están inscritas las NNA (antes Amador Neghme, ahora Punta Norte) visita la institución una vez al año, a principios de cada año, y en esa instancia se realiza chequeo médico a todas las NNA.

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

La ficha de salud es parte de la carpeta de cada NNA. Registra exhaustivamente cada intervención de salud que se ha llevado a cabo, tanto atenciones de urgencia, control de fecundidad, controles psiquiátricos, etc. Está organizada cronológicamente y lleva los documentos originales.

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

No existe un protocolo escrito de derivación o de atención en salud. Sólo se lleva a las NNA a atención primaria (CESFAM) cuando tienen algún problema de salud, y al SAPU Amador Neghme cuando se trata de urgencias.

**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 NNA están inscritas en el CESFAM Punta Norte, donde todas llevan controles de salud reproductiva.

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

Planificación familiar, resfríos, amigdalitis, y ocasionalmente lesiones provocadas por violencia (riñas). Además quienes son pacientes del ESSMA Norte (Centro de Salud Mental Ambulatorio), han sido derivadas por adicción a drogas.

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

Existe convenio con JUNAEB para atención oftalmológica. Además, se han realizado coordinaciones con el CESFAM Punta Norte para otorgar facilidades de atención y horas expeditas de atención médica.

**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.**

El CESFAM correspondiente realiza con regularidad talleres de autocuidado, sexualidad, prevención del consumo de drogas, etc. Además, las NNA asisten al Espacio Amigable, espacio de extensión horaria del CESFAM dirigido a promover la salud en los y las adolescentes.

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

Una de las NNA tiene discapacidad sensorial. Las educadoras la apoyan en su autocuidado. Este caso en particular no corresponde, y están en proceso de diagnosticarla a través de la UDX (Unidad de Desintoxicación en Iquique).

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

La entrega de medicamentos es firmada en el libro de control correspondiente. Esto se aplica para todas las NNA, y para todo tipo de medicamentos, sean psiquiátricos o de otro tipo.

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: 3,0**

**Comentarios de lo Observado:** Los chequeos médicos son insuficientes (1 vez al año). No hay suficiente atención a aspectos de salud que no sean reproductivos (peso, crecimiento y desarrollo, piezas dentales, etc.). No se realiza chequeo médico al ingreso. Se menciona que el IND les realiza ejercicios dos veces por semana, pero no hay registro escrito de esa actividad.

**Recomendaciones:**

1. Realizar chequeo médico al momento del ingreso de cada NNA. Coordinar con CESFAM.
2. Mantener una ficha de salud orientada a lo preventivo, no sólo a las patologías. En ellas deben registrarse aspectos como el peso y la talla, estado nutricional, odontológico, hábitos de autocuidado, vacunas, actividad física, etc.
3. Generar un manual de procedimientos de salud, donde consten las vías de derivación, y sobre todo las actividades de promoción de la salud que deben realizarse con las NNA, en temas como alimentación saludable, vacunas, actividad física, salud sexual, etc.

**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?**

Las NNA reciben 4 comidas al día: 10:00 desayuno, 13:00 almuerzo, 17:00 once, 20:00 cena. Existe un registro semanal de las minutas, que son estándar para todas las NNA. La única excepción la constituyen las posibles indicaciones médicas (dietas especiales por patologías). El menú semanal se basa en indicaciones dadas por el CESFAM Amador Neghme.

**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: 4,0**

**Comentarios de lo Observado:** No se incluye en los menús la recomendación de 5 porciones de frutas y verduras al día, se observa abundancia de carbohidratos (pan blanco, arroz blanco). No se incluyen colaciones saludables a media mañana o tarde.

**Recomendaciones:**

1. Incorporar al menos 5 porciones de frutas y verduras al día.
2. Disminuir ingesta de pan y arroz blanco. Sustituir por pan integral, avena, arroz integral, quínoa, etc.
3. Incorporar un snack saludable a media mañana o media tarde (idealmente fruta).
4. Contar con profesional nutricionista que asesore a la institución con regularidad.
5. Adaptar los menús para casos de NNA con malnutrición (por déficit o exceso).

**Proceso: Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	12
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	8
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<b>20 (8 con pre egreso)</b>

**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.**

De las 8 niñas que no asisten al colegio, 3 están en abandono, una está con nivelación de estudios para ingresar a cuarto básico, otra tiene un cuadro psiquiátrico severo y fue egresada de las entidades en las que se encontraba (CREE y F-22), el resto presenta consumo problemático de drogas.

Se había tramitado la práctica de un alumno de pedagogía, sin embargo no resultó, porque no se presentó el alumno en la fecha acordada.

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

En términos generales la Asistente Social, quien se ocupa de matricular a las jóvenes, asimismo de la tramitación de documentación a nivel del Ministerio de Educación.

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

La carpeta en el apartado educación se divide en dos, una parte contiene reportes escolares, dentro del cual se encuentra los registros de nota, de asistencia, certificados y otros documentos. En el apartado de los Informes, hay documentación elaborada por la dupla, los que se confeccionan a medida que son solicitados por los establecimientos educacionales, por ejemplo para la validación de estudios.

**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).**

Si, se habilitó en el comedor un espacio destinado al estudio. Se indica que la tarea de motivación y fomento la realizan las Educadoras de Trato Directo, lo cual resulta muy desgastante porque las jóvenes tienen poca motivación.

Para generar la motivación, se les proporciona el material escolar que necesiten, se les supervisa en las tareas escolares, se les facilita locomoción, colación, se incentiva mediante premios, se facilita un computador con conexión internet que se encuentra en el área administrativa, desde el cual pueden imprimir la información que necesiten.

**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?**

En el caso de las jóvenes con pre egreso, asisten las familias con quienes se encuentran. Respecto de las chicas que se encuentran en la Residencia asisten los miembros del equipo técnico, quienes se dividen para cubrir las reuniones.

No se transmite a los padres de las jóvenes porque éstos se desligan de la responsabilidad que implican las niñas, sin embargo después de las reuniones se conversa con las niñas, y además se consigna en la carpeta de cada una, la información que corresponde.

**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?**

No, no se cuenta con apoyo especial de hecho una de las niñas tiene un caso especial, con un trastorno psiquiátrico severo y las redes donde se ha solicitado colaboración ( salud, educación), no ha sido efectiva.

---

<b>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.</b>
---

<b>NOTA: 5.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Han avanzado en la colocación escolar, sin embargo el tema sigue siendo complejo, dado el alto número de jóvenes en la residencia que no realiza ningún tipo de avance en materia escolar.
--

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reforzar el trabajo con redes. Es necesario contar con los apoyos precisos, por ejemplo estudiantes en práctica de pedagogía, educación especial, psicopedagogos.</li><li>2. Averiguar otras instancias de la red estatal, para lograr apoyo escolar, por ejemplo programa SENIOR de SENAMA.</li></ol> |
|---|

**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 proceso de implementación ha sido largo incluyendo un taller para el uso del libro de reclamos, el cual incluyó a las niñas y las ETD. En primera instancia se encontraba a disposición de las niñas libremente, pero el libro generaba conflictos, porque todas lo querían ocupar al mismo tiempo, por lo que se generaban situaciones como el robo del libro, por lo que se implementó otra metodología que consiste en mantener el libro a resguardo y si es solicitado, se pregunta qué uso se le va a dar y se les hace presente que tiene un uso educacional.

Se les da solución a sus presentaciones a la brevedad, pero de manera informal. El libro cuenta con un instructivo de uso.



**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?**

No, solamente con los abogados de SENAME, quienes los representan en causas penales y proteccionales.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A NNA y familias presentar reclamos o quejas		<b>X</b>
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.	<b>X</b>	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		<b>X</b>
Establece tiempos máximos de respuesta	<b>X</b>	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	<b>X</b>	
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas	<b>X</b>	
<b>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.</b>		
<b>NOTA: 5.0</b>		
<b>Comentarios de lo Observado: Es la única Residencia que utiliza el libro, aunque su uso se haya desvirtuado en el tiempo por las jóvenes quienes lo han utilizado para escribir todo tipo de cosas, no necesariamente reclamos. Esto se ha subsanado con la implementación de un nuevo mecanismo de uso.</b>		
<b>Recomendaciones:</b>		
1. Las eventuales soluciones que se otorgan, deben realizarse por escrito, a fin de contar con un respaldo respecto de las gestiones del centro, así como para verificar que las inquietudes de las jóvenes se consideran y se implementan si fuese el caso.		

**Proceso: Seguridad**

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

Se ha coordinado con bomberos charlas educativas, quienes les indican los pasos a seguir en caso de emergencia. No se ha trabajado con los apoderados, ya que las niñas que se encuentran en residencia no reciben visita. El personal también participa de las capacitaciones.

Existe un manual de emergencia vigente que trata situaciones puntuales como incendio, sismo, inundación, fuga de gas, ingesta de líquidos.

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

El año 2012 se realizaron simulacros donde participó todo el equipo. Estos se han realizado tanto de día como de noche, en los cuales ha participado la totalidad de las personas que se encontraban en la residencia, destacándose la participación de las jóvenes quienes colaboran de manera adecuada a este tipo de actividades.

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

No cuenta con dicho informe.

**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?**

Se realizan. Lo más revisado son las conexiones de gas, y por lo menos dos veces al año se revisan las conexiones de agua y electricidad.

**5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?**

Si, el cual se revisa una vez al año. El de este año se revisó dos semanas antes de la visita CISC.

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

Si lo conocen, en el caso del plan de emergencia conocen solamente en caso de incendio y terremoto.

Manejan con claridad las salidas de emergencia.

**8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas**

Es adecuada, se señala que oficialmente debería haber más de una salida.

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

Si, cuenta con tres extintores, por motivos de seguridad ninguno se encuentra en el patio, ni zona de tránsito de las jóvenes. Sin embargo el personal tiene acceso directo.

Se recargan anualmente, en ese momento se les repasa por el técnico la forma de uso del extintor.

<b>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.</b>
--

<b>NOTA: 4.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Cuentan con una mochila de emergencia, la cual tiene comida, ropa, remedios, y utensilios de primeros auxilios como linternas recargables, chalecos reflectantes, etc.
--

Han trabajado en el sistema de seguridad, aún falta implementar sistema oficiales y autorizados, ya que sus manuales no se encuentran acorde a una revisión de bomberos, la cual no se ha realizado porque las redes húmedas se encuentran en funcionamiento pero bloqueadas, dado la actitud de las jóvenes quienes las ocupan para jugar con agua, lo que genera todo tipo de efectos pasando por enfermedades, desmanes, cobros, etc. Frente a este escenario, la dirección sabe que sus solicitudes serán rechazadas.
---

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitar el informe de seguridad de bomberos, planteando la realidad del centro, a quienes lo realicen, a fin de adaptar las recomendaciones.</li><li>2. Socializar las otras situaciones de emergencia con las jóvenes.</li><li>3. Llevar un registro de los hitos de seguridad, el que señale por ejemplo las fechas de los simulacros.</li></ol> |
|---|



**CISC PROTECCIÓN**

## **ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES ALWA**

**FECHA DE LA VISITA: 27/05/2013/**

**HORA INICIO: 15:10 Horas**

**HORA TÉRMINO: 16:36 Horas**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 28/11/2012**

### **INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
<b>LUIS CLEMENTE CERDA PÉREZ</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	
<b>OSCAR AGURTO DÍAZ</b>	<b>JUEZ DE FAMILIA</b>	<b>TRIBUNAL DE FAMILIA</b>	
<b>CLAUDIA AVILÉS</b>	<b>ENCARGADA SALUD MENTAL (S)</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>DAVID SANTOS DÍAZ</b>	<b>FISCALIZADOR</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>PRISCILA SABANDO ZAMORA</b>	<b>COORDINADORA GES CORFAL</b>	<b>CORFAL</b>	
<b>AMANDA PÉREZ DELGADO</b>	<b>JEFA DE CARRERA PSICOLOGIA</b>	<b>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS</b>	
<b>CLAUDIO BASTÍAS IZQUIERDO</b>	<b>ANALISTA DE INVERSIONES</b>	<b>SEREMI DESARROLLO SOCIAL</b>	
<b>MARIELA CANCHAYA CARRASCO</b>	<b>ASESORA JURÍDICA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	

## 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)	5.0
COMEDOR	5.0
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	4.0
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	4.0
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	5.0
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6.0
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	5.0
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	5.0
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	5.0
ÁREAS VERDES	4.0
LAVANDERÍA	6.0
CALEFACCIÓN	5.0
VIGILANCIA	6.0
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4.0
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA(Si=7, No=1)	1.0
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	4.0
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	6.0
Comentarios de lo Observado: Comentarios de lo Observado: Claramente se pueden observar las diferencias que existen entre los dos sectores del mencionado centro, específicamente el área donde residen los mayores, se pueden establecer problemas de mantención en paredes, puertas, pintura, pisos, cielo (dos dormitorios que aún presentan cielo de pluma Vic en mal estado). También los baños con estructuras metálicas deterioradas y presencia de óxido, con falta de aseo prolijo. Sala Ropería, presenta problemas estructurales en muros, pintura y déficit en sistema eléctricos. Se aprecia una cocina en sector B, donde el mueble del lavaplatos se encuentra con término de vida útil. En el área destinada para la ubica el cilindro de gas, se mantienen escombros, lo cual amerita un buen aseo. La cocina general del mencionado centro, no cuenta con malla mosquitera su ventana y no cuentan con termómetro ambiental para el registro de las temperaturas de sus equipos de refrigeración. Bodega de alimentos, debe tener una área exclusiva y no se pueden compartir o mezclar con otros elementos o artículos que no sean alimentos. Finalmente se pudo observar que en el patio de niños menores, se mantenía un sombreadora con sus estructuras metálicas en muy mal estado; es por ello que el	
Recomendaciones: 1. Mantención general de baños sector de niños mayores. 2. Obtener Informe Sanitario y Resolución Sanitaria para elaborar alimentos. La bodega de alimentos debe estar separada de otros artículos y/o materiales no afines. 4. Mantención general de dormitorios sector B. 5. Gestionar Certificados de Fumigación y desratización. 6. Este centro, debe obtener certificado TE1 de la Superintendencia de Energía y combustibles.	

## II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		
Existen encargados de caso por niño	X		

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.

Si, las cuales dicen relación con uso de extintores, manejo de crisis (realizada por SENAME), conducta, abstinencia.

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Como suele ocurrir, las capacitaciones de los funcionarios del centro son pocas, se plantea que lo que se realiza queda en el plano de los profesionales, y sería bueno que la Fundación considerara a los educadores de trato directo.
<b>Recomendaciones:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar más capacitaciones, considerando las necesidades de los distintos estamentos.</li> <li>2. Solicitar ítem de capacitación a la Fundación ejecutante.</li> </ol>

## 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	
<b>Comentarios de lo Observado:</b>		
<b>Recomendaciones:</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>		

#### 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?**

Existe un documento de ingreso el cual establece que cualquier al ingreso de un niño será la Directora y/o la dupla psicosocial quien realizara la entrevista de ingreso, se trata de que sea una intervención lo menos invasiva posible dado a carga emocional con la cual llegan.

Dependiendo de la edad es que se le informa sobre el motivo de ingreso y funcionamiento de la residencia, en el caso de los niños esto lo realiza la psicóloga,

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

Al ingreso de los niños se les informa y presenta a la ETD de referencia dependiendo del grupo al cual ingreso ya sea niño o adolescente.

**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?**

Al ingreso de los niños se les informa y presenta a la ETD de referencia dependiendo del grupo al cual ingreso ya sea niño o adolescente.

**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?**

Se les informa sobre los derechos y deberes y funcionamiento de la residencia de manera suave y amable en el caso de los niños, con los adolescentes es mas explicito respecto a los permisos y horarios.

**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?**

Al ingreso se les informa y presenta a las personas que trabajan en la fundación, haciendo mención de lo que hace cada una y en que les pueden solicitar ayuda (ejemplo: cocina, lavado, profesionales), además del apoyo que se les entrega en materiales escolares, higiene personal.

De acuerdo al grupo en el que ingresan se les presenta a los demás compañeros, explicándoles sobre las rutinas dependiendo del grupo.

**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?**

En este caso, es la Psicóloga quien le explica sobre el funcionamiento a los niños o en caso de algún adolescente que no comprenda la información. Con la familia es la Asistente Social quien les explica al apoderado y/o familia sobre la situación del niño en la fundación y su funcionamiento.

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

Se cuenta con un documento que hace referencia al funcionamiento de la fundación, como casa (ejemplo: alimentación, hora de TV, estudios, etc.), además indica el quehacer por las duplas psicosociales y la directora referente a las funciones que desempeñan cada trabajador.

Esto está disponible solo para el manejo interno por el equipo profesional.

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

1° Día: Entrevista de ingreso con Directora y/o dupla psicosocial.

2° Día: Entrevista con Psicóloga o Asistente Social.

3° Día: Solicitud de atención medica en el Cesfam Víctor Bertín Soto.

4° Día: Participación en actividades lúdicas y/o recreativas dependiendo del grupo.

5° Día: Gestiones con la red de apoyo a nivel socio comunitario.

<b>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.</b>
--

<b>NOTA: 5.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Se percibe un proceso de acogida cálido y afable para los niños que ingresan a la residencia considerando su edad.
--

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Establecer un manual operativo del funcionamiento de la residencia respecto a los procedimientos e intervenciones a realizar con los usuarios, desde el ingreso y su permanencia en el centro.</li><li>2. Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia (ejemplo: patio y recepción) los derechos y responsabilidades de los usuarios de acuerdo al rango atareo y las familias.</li></ol> |
|---|

**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?**

Al ingreso de un niño durante los primeros 15 días se realiza un informe psicológico e informe social, este último debe contener además la evaluación médica, recopilación de antecedentes

diagnósticos de la red SENAME o Socio comunitarias, incorporando si existen redes familiares del niño.

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

Toda evaluación contiene el relato y opinión del niño de su situación, además se le lee e interpreta el informe.

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

Toda evaluación contiene el relato y opinión del apoderado y/o familia del niño, durante este proceso se busca generar acuerdos reforzando que debe ser un trabajo en conjunto entre el niño, familia y fundación.

<b>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.</b>
---

<b>NOTA: 4.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
-------------------------------------

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Establecer un protocolo de criterios psicodiagnostico a evaluar en un niño.</li><li>2. Establecer un protocolo de recolección de antecedentes diagnósticos por área (ejemplo: educación, salud, comunitario, red SENAME o programas de intervención).</li></ol> |
|--|

### **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.**

La psicóloga refiere que hay planes de intervención que se van actualizando cada seis meses. PEI que se actualiza cuando sea necesario, como por ejemplo un niño con pre egreso.

La evaluación diagnóstica se aborda por objetivos. Todo lo que tiene relación con el niño, como los aspectos familiar, comunidad educación, e individual.

Según el trabajo realizado por ella, hay formatos que se deben llenar para todos enfocado en la particularidad de cada niño.

El la intervención individual se aborda y se deja archivado todo lo relacionado con sus intervenciones terapéuticas, avances escolares, trabajos de habilidades sociales, programas especializados, derivación a proyectos entre otros.

**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?**

Teniendo la claridad y seguimiento de cada niño y su proceso, en todo lo que se tiene planificado para él y la familia. Esto lo realiza la dupla Psicosocial, que son los que en terreno verifican como



avanzan en la parte educacional, se hace visitas a los colegios, se les acompaña al consultorio, médico o psiquiatra según se requiera.

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

Toda intervención que se hace con los niños, se registra, pero no hay un registro de PEI, solo en forma general.

Hay un formato solicitado por la Comisión de Magistrados.

En las carpetas se puede ver que están ordenadas con los antecedentes generales de cada niño: Ficha de ingreso, realizada por el Ps. o TS., histórico de la semana (lo que no es una obligación), Cas (ficha de protección social).

Juzgado y Tribunales: Orden de ingreso, audiencias, copias de los informes que se envían a los jueces, solicitudes para el niño (evaluar a la familia), informes de avance (este lo pide el tribunal cada tres meses).

Antecedentes de salud: entre otros, intervenciones médicas, recetas, Certificados de Fonasa, Evaluaciones de la Residencia para SENAME, atención de urgencia, informes de otras residencias.

Antecedentes educacionales: certificados, seguimiento escolar, certificados de estudios, ficha de matrícula, fechas de reuniones escolares, otros.

Área Diagnóstico: Informes Psicosociales. Informe psicológico, informes situacionales, informes en profundidad si viene de otra institución como Hijos del Sol.

Plan de Intervención individual (PII): diagnóstico de la vulnerabilidad de los derechos, objetivos del plan individual, actividades, programas y responsabilidad, resultados esperados.

Se hace el registro de las intervenciones y gestión de todo lo relacionado con el niño y su familia.

Registro de las visitas domiciliaria. Coordinación con las redes.

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

Se realiza la revisión de las carpetas, y hay registrado lo expuesto anteriormente la Ps., comenta que hay carpetas que se están actualizando, pero por la falta de tiempo, no todo se puede tener al día a pesar que cumplen cuando son supervisados.

**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?**

Sí, es uno de los puntos importantes de la intervención en que se toma en cuenta a la familia. Se hace evidente cuando se cita a los familiares directos o persona significativa, a participar en talleres para padres, en caso de fallar se hace visitas domiciliarias. Se evalúa a la familia, que se vincula con el niño, se hace la entrevista a la persona que se vincula cuando ellos lo requieran por demanda Espontanea o el a pedido de la Institución.

**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).**

Para hacer una buena planificación de la dupla psicosocial se debe realizar en cuatro a cinco horas, después el Ps. En diez días ya tiene que estar siendo aplicado en los niños.

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: 5.0

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

1. Aumentar horas de Ps., actualmente está contratada por 30 horas, con una plaza de 26 niños. Falta tiempo para poder realizar las labores con calidad: visita a Colegios, llevar a la atención psiquiátrica y médica, realizar el trabajo administrativo, salir a las emergencias con los niños, otros; responsabilidades que agotan a los distintos profesionales. En el momento de la visita no tenían TS.
2. Falta de instrumentos de evaluación Psicológica, lo que se posterga hasta que la profesional se las consiga u otro profesional lo haga cuando puede. Cada institución debe tener los instrumentos para la oportuna evaluación de los niños.
3. Mejorar los Sueldos para evitar la interrupción de los procesos de los niños, rotación de los profesionales.

**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?**

Si, en papel, los protocolos no están, pero se hace un registro de toda actividad o intervención que se realiza. Todos los profesionales, realizan la intervención familiar, lo saben hacer pero no está escrito.

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

El contacto con la familia es la dupla psicosocial o la Directora de la residencia. Todo niño ingresa por orden del tribunal, entonces va a depender si la familia tiene orden de alejamiento, en caso de ser así se busca otro familiar significativo y se le informa las condiciones en que el menor se encuentra y las medidas al respecto.

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

No, la intervención familiar está incluido en el Programa Intervención Individual (PII).

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

El apoyo es restringido. El SENAME no permite que los niños se vinculen con personas, a menos que exista la posibilidad que egrese con esa persona, alguien que se haga cargo del niño.

Los Niños llegan evaluados por la línea de acción: Diagnóstica, Proyecto DAM, donde los profesionales que emiten sus informes a tribunales es el peritaje, (pericia proteccional, ya sea psicológica, social o psicosocial). Las evaluaciones pueden desarrollarse en tres ámbitos jurídicos diferentes: el proteccional, el forense y el de responsabilidad penal adolescente.

Las visitas son supervisadas y se hace un registro de la visita, en caso de un tercero significativo se evalúa competencias parentales, se envía a tribunales y serán quienes deciden si se da la autorización.

También se hace un informe situacional que se incluye para enviarlo al tribunal.

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:

**Comentarios de lo Observado:** La Psicóloga, está más de un año en la institución y se nota que está muy comprometida con todos los procesos de los niños.

**Recomendaciones:**

1. Implementar un plan de Intervención familiar con los que se pueda trabajar con los padres, para incentivar la vinculación.
2. Trabajar con protocolos estandarizados.
3. Capacitación a todos los profesionales en Intervenciones sistémicas individual y familiar.
4. Contratar profesional expertos en intervención familiar.
5. Valorar el trabajo de todos los profesionales con mejoras de sueldos para evitar la rotación y corte de los procesos de los NNA.

**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?**

La psicóloga entrevista a cada NNA para interiorizarse de su realidad particular. En los casos que están cerca del egreso, se realiza evaluación familiar para determinar si es posible que vivan con familiares a su egreso. Se estimula a los NNA a que asistan a liceos técnico-profesionales (Agrícola, B-4) para facilitar su inserción laboral. No se aprecia, sin embargo, mayor injerencia del NNA en estas decisiones.

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

Sólo pueden opinar cuando otras instituciones ofrecen talleres deportivos o de otro tipo. No existen mecanismos de participación regulares.

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

No existen instancias.

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

No reportan casos de NNA con dificultades para la expresión verbal.

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

La ropa se les asigna, y si los NNA pueden optar entre usarla o no. Sólo la ropa interior y para salidas está individualizada. La ropa de trajín es comunitaria, pudiendo pasar de un niño a otro.

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

Los que tienen algún tipo de beca y reciben dinero, pueden comprar cosas con él, y deben reportar todo lo que compren con una boleta, de modo de controlar en qué se gasta.

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

La ropa de los NNA se guarda en casilleros, de manejo comunitario. Los NNA no tienen acceso a estos casilleros.

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

Los cumpleaños se celebran una vez al mes, agrupados. El mismo día del cumpleaños, el NNA recibe un presente de parte de la institución. Se celebran también fechas importantes como Navidad, Pascua, y Fiestas Patrias. La integración de la familia a estas celebraciones ocurre en casos aislados.

---

<b>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.</b>
---

<b>NOTA: 4,0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Llama la atención la escasa privacidad (ropero comunitario), la cual no fomenta el cuidado de la ropa y pertenencias, ya que si se pierde o rompe, se saca otra prenda del ropero común.
--

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asignar a los NNA espacios para guardar su ropa y pertenencias. Eliminar el ropero común, dado que elimina la noción de "pertenencias" y no fomenta el cuidado por ellas.</li><li>2. Crear instancias de participación de los NNA, en las que puedan opinar sobre decisiones que afecten su vida al interior de la institución, así como sus planes a futuro.</li></ol> |
|--|

**Proceso: Resolución de conflictos**

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

Discusiones entre jóvenes, algunas veces hay faltas de respeto a Educadoras de Trato Directo pero son pocas.

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

Intervienen las E.T.D. y cada una aplica un castigo que estima adecuado (ej.: mandar a un niño a dormir).

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

No hay reglamento, un procedimiento o sanciones determinadas previamente.

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

NOTA: 3.0

**Comentarios de lo Observado:**

Debiera estar regulado todo lo referente a hechos o acciones que no se permiten, sanciones aplicables y también un catálogo de estímulos a los niños y jóvenes que realizasen actividades que deban destacarse como positivas.

**Recomendaciones:**

1. Redacción de un catálogo de hechos que se determinan como negativos y sus sanciones.
2. Determinar estímulos y beneficios para jóvenes que demuestren una actitud positiva y se destaquen en ciertos ámbitos.

**Proceso: Rutina Diaria**

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

Respecto del grupo de niños mayores (de 11 a 17 años) levantada a las 07:00 hrs., lavado o baño; 07:25 hrs. Desayuno; 07:45 hrs. Se retiran al colegio; 12:00 hrs. Almuerzo para los que no van al colegio en la mañana; 15:00 hrs. Llegada del colegio, cambio de ropa, realización de tareas; 16:30 hrs. Colación; actividades extraescolares fuera de la residencia; 17:30 llegan estudiantes más grandes (liceo) y se les da colación, hacen sus tareas y cambio de ropa; 18:45 hrs. Baño y cambio de ropa; 19:00 hrs. Cena, aseo general en el que participan los niños; ver Tv. Hasta las 21:00 hrs., retirada a dormitorios.

**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?**

-lavado: dientes, manos, cara, peinado; - baño completo: todas las noches.

-los niños se ven aseados (hay seis presentes al momento de la entrevista).

**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.**

Cooperan en el aseo, hacen sus camas, pueden usar el microondas. En general, necesitan incentivo regular para asumir o realizar labores domésticas y de cuidado personal.

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

No, regularmente no tiene acceso a implementos de cocina o aseo que no sea supervigilado. El estímulo de estas capacidades no es una prioridad.

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

Cuatro horas diarias.

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

Todas las actividades extra programáticas son realizadas fuera de la residencia, por ejemplo, judo, atletismo, academia de orquesta.

<b>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.</b>
--

<b>NOTA: 5.0</b>
------------------

### **Comentarios de lo Observado:**

Falta desarrollo de preparación vida independiente de los jóvenes más grandes.

### **Recomendaciones:**

1. Dar más participación en actividades domésticas e independencia en ese aspecto a los jóvenes mayores que demuestren mayor responsabilidad para que se habiliten para su vida independiente.

## **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?**

Tras su ingreso, los NNA son llevados al CESFAM a chequeo de salud. La encargada de salud, una auxiliar de enfermería, es la encargada de evaluar el estado de salud general de los NNA.

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

En las carpetas de cada NNA hay un área de salud, en la que se registran todas las intervenciones en esta área.

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

No existe un protocolo escrito. Si hay problemas de salud, se llevan al CESFAM o a la Posta. En el CESFAM hay facilidad para conseguir hora el mismo día, sin embargo no se han realizado coordinaciones para establecer atención expedita en la Posta (Servicio de Urgencia del Hospital Dr. Juan Noé). Esto implica que una monitora debe permanecer varias horas con el NNA esperando atención, con consecuencias negativas para la atención del resto de los NNA, que se quedan con una monitora menos.

### **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.**

Todos los NNA están inscritos en el CESFAM Víctor Bertín Soto.

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

Controles rutinarios de salud, dentista, resfríos, dolores estomacales, impétigo en los NNA más pequeños.

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

Sólo se cuenta con el apoyo del CESFAM Víctor Bertín para las horas médicas, y la consecuente derivación a ESSMA Norte para atención de salud mental.

**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 considera responsabilidad de cada monitora el informar a cada NNA sobre estos temas. La institución recibe talleres de prevención por parte de CESFAM, INACAP, UTA, etc, pero no son sistemáticos.

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

La psicóloga acompaña a ESSMA Norte a los NNA que necesitan atención de salud mental, por tratamientos de drogadicción, depresión (programas ambulatorios). Uno de los NNA tiene problemas de peso y alimentación, pero para superarlos requiere atención constante de una tía o monitora; esto no es posible debido a la cantidad de NNA a atender.

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

Existe un cuaderno por grupo de edad, donde se registra el medicamento y dosis entregada para cada niño. Esto ocurre para cualquier tipo de medicamento.

<b>Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>
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

<b>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.</b>
<b>NOTA: 4,0</b>

**Comentarios de lo Observado:**

Falta coordinación con Servicio de Urgencia para facilitar atención de los NNA. No hay enfoque preventivo en salud.

**Recomendaciones:**

1. Generar protocolos escritos de manejo general de salud.
2. Establecer coordinaciones con Servicio de Urgencia del Hospital Juan Noé, para dar atención expedita a NNA de la institución.
3. Poner énfasis en la promoción de la salud, incorporándola en las actividades normales de la institución, sin depender de la voluntad de terceros para realizar talleres.

**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?**

Los NNA reciben 4 comidas al día: 7:30 desayuno, 12:30 almuerzo, 16:30 colación, 19:00 cena. Las minutas las lleva una ecónoma, en base a orientaciones entregadas por nutricionista 2 años atrás. La minuta es la misma para los dos grupos de edad, a pesar de que son etapas muy distintas de desarrollo.

**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: 5,0**

**Comentarios de lo Observado:** Las minutas deben adaptarse a las necesidades distintas de los dos grupos de edad del centro.

**Recomendaciones:**

1. Crear al menos dos minutas distintas, una para cada grupo de edad, donde se releve el consumo de alimentos saludables y nutritivos, según los requerimientos calóricos y de nutrientes de las distintas etapas del desarrollo.

**Proceso: Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	24
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	2
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	26

**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.**

El caso de los jóvenes que no asisten al colegio son dos, quienes por razones de consumo de drogas y alcohol han debido interrumpir sus estudios.



No se supe la necesidad de educación, precisamente porque se está tratando el tema de las adicciones.

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

Los mismos educadores de trato directo, colaboran en el trabajo de educación con los niños, revisando los cuadernos, trabajos, tareas, revisan las comunicaciones escolares. El área administrativa apoya con la recolección de información para los trabajos escolares. Colaboran proporcionando acceso a internet.

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

Si, cada niño cuenta con su archivador, el cual se encuentra dividido por tema, como salud, educación, social. En el apartado de educación, se encuentra copia de los certificados de notas, registro de asistencia a reuniones, etc.

**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).**

En la casa de los chicos hacen las tareas en el comedor, porque cuentan con mesa y sillas para poder trabajar. En el caso de los grandes, trabajan de la misma manera.

Son motivados de distintas maneras, por ejemplo los apoyan económicamente cuando deben concurrir a hacer un trabajo en grupo, les colaboran para buscar información. Les proporcionan libros de lectura que les sean requeridos por la escuela. Cuentan con material para recortar, pueden acceder a los computadores de la administración cuando sea necesario para desarrollar un trabajo.

**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?**

En algunos casos, en que la Asistente Social, lo ha acordado con los padres, éstos son los responsables de concurrir. En el resto de los casos son los educadores de trato directo quienes concurren, y en el evento de no poder asistir el día de la reunión, se concurre al día siguiente para tomar conocimiento de la situación escolar del niño. Esta información es retransmitida a los padres, a fin de que tomen conocimiento del desempeño escolar y conductual de sus hijos en talleres de padres.

**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?**

No, los niños con necesidades especiales no cuentan con apoyo extra, solamente van a escuelas especiales, las educadoras de trato directo son quienes los apoyan tal como a los otros niños.

---

<b>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.</b>
<b>NOTA: 5.0</b>

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
-------------------------------------

Tienen un sistema de coordinación que les ha generado resultados, porque cuentan con una alta tasa de escolaridad, sin embargo sería bueno contar con apoyos escolares dentro de la residencia, a fin de repasar y aclarar contenidos.

**Recomendaciones:**

1. Generar lazos con instituciones de educación superior, para contar con estudiantes en práctica de carreras como pedagogías, educación especial a fin de contar con colaboración en áreas tan sensibles como es la educación.
2. Mejorar el lugar de estudio. En el caso de los chicos es necesario que los juegos se encuentren en otro sector, distinto a donde se está haciendo tareas, dado que esto distrae a los que estudian o tratan de desarrollar labores escolares.

**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?**

No hay libro de reclamos. Cualquier solicitud se gestiona directamente a las tías y se responde de acuerdo al requerimiento. Lo que tienen es un libro de novedades, que se revisa por turno a fin de tener conocimiento de las situaciones que pudieron acontecer.

Han implementado un cuaderno para cada niño, respecto de la entrega de material a cada uno, a fin de dejar constancia sobre la implementación con la que cada uno cuenta.

**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?**

No, la Fundación en Santiago cuenta con abogado, a quien recurren cuando es necesario. Generalmente recurren al SENAME.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A NNA y familias presentar reclamos o quejas	<b>X</b>	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.		<b>X</b>
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	<b>X</b>	
Establece tiempos máximos de respuesta		<b>X</b>
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		<b>X</b>
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas	<b>X</b>	
<b>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.</b>		
<b>NOTA: 3.0</b>		
<b>Comentarios de lo Observado:</b>		
No cuentan con el libro, aplican un sistema informal, el cual puede perjudicarlos frente a un requerimiento más delicado.		

**Recomendaciones:**

1. Aplicar el sistema de libro de reclamos, con indicaciones específicas que les permita contar con un sistema formalizado.
2. El sistema de reclamos debe dejar en claro los tiempos de respuesta, proceso de respuesta y en términos generales condiciones claras respecto de su funcionamiento.

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

Cuentan con extintores, son capacitados por la ACHS, la información recibida se retransmite a los niños y jóvenes.

Señalan además que en la casa de los jóvenes los extintores se encuentran en lugares fuera de su alcance, para evitar su mal uso.

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

Este año no se ha realizado ninguno, el último fue en septiembre del año 2012. Algunos son organizados por SENAME, en ellos participa la tía de turno y el equipo que se encuentre en la residencia.

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

Si, se renueva cada año, este año no se ha realizado aún, sin embargo saben que serán rechazados porque el techo de la casa de los jóvenes es de material inflamable.

**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?**

Se solicitó a la ACHS, que revise las zonas de seguridad, están a la espera de una respuesta formal.

Sobre las conexiones de agua y gas, éstas son monitoreadas permanentemente, por el maestro que trabaja con ellos en la residencia. Sobre las instalaciones eléctricas, se está cotizando la evaluación con un profesional certificado.

**5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?**

Si, a nivel nacional existe uno, el cual se adecúa a la realidad local.

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

Si se ha socializado con ellos.

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

La zona de seguridad es el patio central, lo tienen claro, los más grandes tienen su zona de seguridad en la cancha.

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

Sí.

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: 4.0

**Comentarios de lo Observado:** El recinto cuenta con plan de emergencia, extintores y manejo del tema, a nivel de jóvenes y trabajadores, sin embargo estructuralmente algunos sitios representan un riesgo para quienes ahí habitan y laboran.

**Recomendaciones:**

1. Realizar el cambio de las estructuras inflamables, como lo es el techo de la pieza de los jóvenes.
2. Agendar anualmente el número de simulacros a realizar.



**CISC PROTECCIÓN**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
LACTANTES CONIN**

**FECHA DE LA VISITA: 23/05/2013/**

**HORA INICIO: 16:55 Horas**

**HORA TÉRMINO: 17:51 Horas**

**FECHA VISITA ANTERIOR: Primera visita a la residencia.**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
<b>LUIS CLEMENTE CERDA PÉREZ</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	
<b>OSCAR AGURTO DÍAZ</b>	<b>JUEZ DE FAMILIA</b>	<b>TRIBUNAL DE FAMILIA</b>	
<b>CLAUDIA AVILÉS</b>	<b>ENCARGADA SALUD MENTAL (S)</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>DAVID SANTOS DÍAZ</b>	<b>FISCALIZADOR</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>PRISCILA SABANDO ZAMORA</b>	<b>COORDINADORA GES CORFAL</b>	<b>CORFAL</b>	
<b>AMANDA PÉREZ DELGADO</b>	<b>JEFA DE CARRERA PSICOLOGIA</b>	<b>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS</b>	
<b>CLAUDIO BASTÍAS IZQUIERDO</b>	<b>ANALISTA DE INVERSIONES</b>	<b>SEREMI DESARROLLO SOCIAL</b>	
<b>MARIELA CANCHAYA CARRASCO</b>	<b>ASESORA JURÍDICA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	

## I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con nota de 1 a 7 los siguientes elementos, siendo 1 muy malo y 7 muy bueno:

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	6.0
COMEDOR	6.5
SEDILE (servicio dietético leche)	7.0
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	6.0
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	6.0
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	5.0
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6.0
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	7.0
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	7.0
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	7.0
ÁREAS VERDES	5.0
LAVANDERÍA	6.0
CALEFACCIÓN	7.0
VIGILANCIA	7.0
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	7.0
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1.0
SE CUENTA CON SILLAS DE NIÑO PARA VEHÍCULOS (Si=7, No=1)	1.0
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	1.0
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	7.0

### Comentarios de lo Observado:

Establecer mantenimiento de pintura en sala medio mayor, específicamente en un área de muro y marco de puerta. Algunos marcos de ventanas se encuentran con deterioro por causa de las polillas, especialmente la ventana de bodega de alimentos. La cocina, presenta un lavaplatos con deficiencias en su estructura, específicamente a causa del óxido.

### Recomendaciones:

1. Recambio de almohadas, por término de vida útil.
2. Mantenimiento de dos llaves de lavamanos.
3. Establecer gestiones a fin de habilitar una nueva bodega de alimentos o mantenimiento con ampliación de ésta, sobre todo en lo referido a su estructura antigua.
4. En patio central, se debe realizar una mantenimiento general de los cielos perimetrales que se encuentran deteriorados producto del tiempo.
5. Este centro, por atender a lactantes y niños de alto riesgo en lo referido a su salud, deben habilitar un sistema de acumulación de agua potable en caso de cualquier contingencia.
6. Se deben actualizar los correspondientes Informes Sanitarios y Resoluciones para las áreas de Sediles y cocina de establecimiento.
- 7.- Este Centro debe contar con el certificado TE1 de la Superintendencia de Energía y combustibles (SEC).

## II. RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

Responda completando el siguiente cuadro:

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan a la residencia.	X		
Existen encargados de caso por niño.		X	

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

Si, se han realizado capacitaciones en reanimación básica, en el uso de extintores.

En el caso de los profesionales, el psicólogo ha recibido capacitación en uso de instrumentos de evaluación. En todos los casos se ha recibido certificación.

2.- ¿El personal a cargo de los niños del establecimiento ha recibido capacitación y/o entrenamiento práctico en primeros auxilios en el último año?

Si, específicamente en reanimación. Estos cursos son impartidos por la ACHS.

Todo el personal cuenta con estos cursos, en virtud de la baja rotación. Sin embargo se actualizarán durante el presente año.

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
<b>Recomendaciones:</b> 1. 2. 3.

### III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista y revisión de carpetas físicas.

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

Responda completando el siguiente cuadro:

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿POSEE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION?		X
¿LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS? (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<b>Comentarios de lo Observado:</b> La organización interna funciona de manera adecuada, la mayoría de los procedimientos se encuentran afianzados por la poca rotación de personal que se registra en el funcionamiento del equipo. Sin embargo cabe señalar que falta formalizar estos procesos.		
<b>Recomendaciones:</b> 1. 2. 3.		

### IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN: PROCESOS.

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas.

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de Diagnostico e Intervención de los LACTANTES, e información contenida en carpetas.

#### Proceso: Ingreso y acogida

**1.- ¿La residencia cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los LACTANTES? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado?**

Es la Directora o la dupla psicosocial quien realiza el ingreso de un lactante al centro, contactando posteriormente a los padres y/o familia para el proceso de individualización.

**2.-¿Dicho procedimiento considera la designación de un equipo de intervención como figura de apoyo y referencia?**

Es la dupla psicosocial quien queda como profesionales de referencia hacia la familia, en el caso que el ingreso sea un fin de semana es el profesional de turno quien asume dicho rol hasta que la dupla tome contacto con la familia.

**3- ¿La residencia dispone una rutina y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?**

Se cuenta con normas de funcionamiento del centro en sí, derechos y deberes de la familia, lo cual es informado a la familia cuando ingresa un lactante.



Además poseen un protocolo de salud y plan de evacuación y seguridad, rutinas de alimentación, actividades de los niños/as, esto es conocido y manejado por la totalidad del equipo de trabajo.

Se les señala la familia que durante los primeros 20 días del ingreso del lactante se informara al Tribunal de Familia respecto a la situación del niño/a.

#### **4.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del LACTANTE en la residencia con énfasis en el primer momento)**

A la llegada de un lactante a la residencia se les brinda los cuidados básicos (constatación del estado de salud, higiene, alimentación, vestimenta).

Posteriormente se realiza la coordinación en redes, con la inscripción per-cápita en el Cesfam Amador Neghme, Registro Civil, Educación Pre-escolar.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
--

<b>NOTA: 6.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b> De acuerdo a lo relatado por la entrevistada Asistente Social, CONIN a nivel nacional está en un proceso de reestructuración integral de sus procedimientos. Además están en proceso de gestionar y obtener la Autorización Sanitaria por la SEREMI DE SALUD.
---

Esto se considera positivo, ya que permite acreditar los procedimientos y funcionamiento interno del centro.
--

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Reforzar el proceso de vinculación en la primera acogida con los padres, familia y/o tercero significativo de los/as niños/as.</li><li>2. Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia (ejemplo: patio y recepción) los derechos de los lactantes, y derechos y responsabilidades de los apoderados y sus familias.</li></ol> |
|---|

#### **Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

##### **1.- ¿Existe un protocolo para la evaluación diagnóstica establecido en la residencia? ¿Considera distintas instancias de recolección de información para la evaluación? ¿Se contempla alguna entrevista con padres o adulto responsable del LACTANTE?**

Se realiza un proceso de evaluación diagnóstica en las siguientes áreas:

- Asistente Social: Realizan entrevistas con los padres y/o familia, ante lo cual se realiza un Informe Social a nivel familiar, el cual contiene además la recopilación antecedentes diagnósticos e informes de la red de salud, educacional e instituciones de SENAME en el caso que el niño/a sea o haya sido usuario/a.

- Psicóloga: Se realiza un Informe Psicológico del niño/a y su familia, en este último se evalúan competencias parentales.

- Educadora de Párvulo: Se evalúa al niño /a respecto al desarrollo cognitivo y motriz (al momento de la visita no cuentan con este profesional).

En este aspecto si bien se realiza un proceso de evaluación diagnostica, NO existen protocolos escritos que contemplen los criterios a evaluar por área.

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

**NOTA: 5.0**

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

1. Elaboración de un protocolo de evaluación diagnostica desde el área social, psicológica y educación parvulario que indique las variables a abordar por disciplina.
2. Elaboración de protocolo de recopilación de antecedentes diagnósticos.
3. Incorporación inmediata de una profesional Educadora de Párvulo al equipo de trabajo.

**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.**

El psicólogo, que está a cargo, considera que se hacen intervenciones individuales, como familiares; la planificación la realizan la dupla psicosocial y la educadora de párvulos (que en este momento el centro no cuenta con esta profesional).

Primero se realiza una evaluación, de cómo llega N, luego se diseña el plan de intervención total, en la que interviene la Trabajadora Social, Psicólogo, Educadora y nutricionista; la estructura y contenidos están centrados en áreas como: control de niño sano, educación, relación familiar, recreación, Hábitos de aseo e higiene.

**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 trabajo que se realiza en el Centro, está orientada a cumplir los objetivos, trabajando siempre en coordinación con los miembros del equipo que trabaja en forma directa con los Niños; reforzando la vinculación de los padres o cuidador con sus hijos, las visitas y continuidad de estas.

Se realiza Psicoeducación, para reforzar a los que están bien encauzados por medio de juegos, charlas de apego, información de las redes sociales, respuesta a preguntas de los que asisten.

Como forma de controlar, los que visitan a los NN, firman una hoja en la que queda registrada las veces que los NN son visitados. También está establecido el horario de visitas.

**3.- De ejemplos de Planes de Intervención Individual establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.**

Los planes de Intervención se encuentran registrados en las carpetas revisadas y están al día; el psicólogo informa que PII, se revisa cada 6 meses, pero frente a cualquier eventualidad o situación dudosa, se vuelve a juntar el equipo para revisar la planificación y si es necesario cambiarlo.

**4 ¿El Plan de Intervención Individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?**

Si, la intervención individual, se basa en el objetivo del PII, que es atender las necesidades básicas del N, como sus vacunas, llevarlo a sus controles en el consultorio, alimentación e higiene adecuada. Esto se evidencia con algunos de los cuidadores que se trabajó las competencias parentales, autocuidado, relaciones familiares, redes de salud, se logra incorporar, reforzar, habilidades y debilidades de la educación y crianza del NN; el resultado cambios conductuales en la visita que se les hace junto a la TS en el sistema educacional; verbalización del cuidador de haber asumido nuevas temáticas favoreciendo el estilo de crianza.

En caso de pre egreso, 3 meses mínimo se hace acompañamiento con autorización del Magistrado, manteniendo el control en tos los segmentos antes nombrados, para dar el egreso; en caso de no estar preparado se da un mes más hasta que esta se produzca.

Se evidencia, en el compromiso y presencia de los padres.

**5.- ¿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 la residencia (carpetas individuales).**

Depende de cada caso, se recaba la información del NN, si ha estado en otros centros como por ejemplo el CREE, Hijos del sol, o se intercambia información con las redes.

El plazo puede variar de 25 días hábiles para hacer la Evaluación, plan de intervención; no hay un tiempo establecido, depende también del interés que tienen los padres. La planificación se hace tomando en cuenta los objetivos y según la condición del NN realizada por el Ps. ; luego se le envía a la Directora(Enfermera) TS y Educadora cuando hay.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de desarrollo del P.I.I de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 5.0</b>
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Aparentemente todo funciona bien, por el compromiso de los profesionales.
<b>Recomendaciones:</b> 1. Para los niños/as que son ingresados faltan horas para evaluar y hacer seguimiento. 2. No tienen protocolos de Intervención, es necesario estandarizarlos y que sean más adecuados y rápidos de aplicar. 3. Falta de personal adecuado para los Niños /as: educadora de párvulos, no es posible en este centro la falta de esta profesional. 4.- Personal reducido, para poder llevar a cabo intervenciones más efectivas. 5.- Sueldos del personal, bajos comparados con otras ofertas que hay para los profesionales. 6.- El PEI (programa de estimulación individual), debería considerar el ingreso del niño, la reparación considerando el por qué llegó y por qué está, considerar el tipo de apego, desde que llega hasta que sale. Tomar en cuenta la evaluación psico afectiva y trabajar en la reparación por abandono o maltrato, para prepararlos después para una salida de los niños: con los padres, familia extensa, otra institución o con una familia adoptiva. 7.- Actualizar los PEI de los Niños y de la familia. 8.- Se debe profundizar en la reparación de los niños con psicoterapia. 9.- Mayor capacitación de las EDT, en todos los procesos, sobretodo en la desvinculación de los niños. 10.- Proteger la desvinculación progresiva y sana, por el bien del niño y de las tías. 11.- verificadores de las evaluaciones de los niños. 13.- Falta de instrumentos de evaluación psicológica, que puedan ser utilizados por los profesionales, cuando los necesiten y no los que pidan a otras instituciones. 14.- Trabajar la reparación con los padres, antes de llegar a la familia extensa. 15.- Utilización de las redes, en trabajo para los padres: FOSIS, SERCOTEC, DIDECO, otros.

16.- definición de roles, hacer las planificaciones de los niños como individualidad y no repitiendo modelos que ya están.  
El psicólogo, da cuenta de lo que se hace en la residencia, pero en las carpetas hay deficiencias que se nombraron anteriormente.

**Proceso: Intervención con la familia.**

**1. ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del LACTANTE?**

No hay protocolos, pero si se hace intervenciones familiares, Intervenciones psicosociales, intervenciones a los padres.

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

Los encargados son la dupla psico social, en la que se les entrega un tríptico con temática del Centro, se le da una invitación para un curso en que se le explica y aclara dudas. Esto resulta cuando hay interés de la familia o cuidador.

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

Si, el plan de Intervención familiar está muy ligado a la intervención individual; esta consiste en manejar toda la información de el por qué el niño ingresa a CONIN, quienes son los cuidadores directos. Con los padres se motiva las visitas a los niños/as 2 horas diarias de lunes a viernes, si por motivos laborales no asisten, se cambia las horas para el fin de semana. Esto se hace para reforzar habilidades y competencias parentales.

**4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles?**

Al no tener visitas los niños/as, se informa al tribunal.

Se registra en una carpeta todas las visitas; se anota el nombre de cada niño/a y el de la persona que los visita, hora y día.

Se hace visita domiciliaria, para buscar el motivo de la ausencia (no siempre se puede hacer).

Se realizan actividades: llevarlos al circo (Las damas de Lila).

Día de camping (Gallinazo).

Puertas abiertas: la presencia de alumnos de las universidades como la UST, UTA, que realizan actividades recreativas y acompañamiento.

**Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de intervención con la familia de los Niños/as en la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.**

**NOTA: 5.0**

**Comentarios de lo Observado:** falta de profesionales que puedan realizar una evaluación y seguimiento adecuado a cada niño.

**Recomendaciones:**

1. Dotar de personal competente, para poder, evaluar, planificar, hacer las visitas domiciliarias.
2. Tener protocolos estandarizados, que los profesionales puedan utilizar, para comprobar realidad de cada niño/a; planificar de acuerdo a la realidad de cada niño y no se repita un modelo.

**Proceso: Rutina Diaria****1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los LACTANTES en la residencia?**

Respecto de los niños hasta un año y cinco meses. A las 03:00 hr. Primera leche para los más grandes; a las 04:00 hr. Leche para los más pequeños; a las 06:30 leche para todos, muda de pañales y de ropa; a las 09:00 muda de pañales y los niños son puestos en sillas y andadores (según edad); a las 10:00 se les da vitaminas, hidratación o leche, según edad (y remedios si es del caso), estimulación e inicio de caminata con alumnos en práctica; 11:00 almuerzo, descanso y muda, 11:30 almuerzo para los más grandes; 13:00 hr. Recreación, remedios y siesta; 15:00hr. Leche, cambio de pañal, estimulación; 16:00 a 18:00 hr. Visitas familia; 18:00 hr. Muda, baño, pijamas y cena; 19:00 a 19:30 hr. Leche; 22:00 hr. Leche y muda, 23:00 hr. Los más grandes. Los pre escolares tienen cuatro comidas diarias, a las 07:00 desayunan (de lunes a viernes lo hacen en el jardín, al igual que el almuerzo), después del jardín llegan a jugar, hay cambio de ropa; las visitas familiares; cambio de pijama y duermen a las 21:00 hr.

**2.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria de la residencia para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas individuales de los LACTANTES? De ejemplos concretos.**

Uso de juguetes acordes a la edad de los niños; trabajo de estimulación con alumnos de enfermería en práctica; ver Tv; juegos con Educadoras de Trato Directo y entre los propios niños en el patio interior.

**4.- ¿Se ven aseados los Lactantes? ¿En qué consiste la rutina de aseo de los lactantes?**

Mudas regulares antes y después de cada comida; baños diarios que incluye uso de shampoo y corte de uñas a medio día después de almuerzo. Los niños se ven todos aseados, el lavado de ropa es todos los días. Una vez por semana hay cambio de ropa de cama y sanitización de cunas, las toallas se cambian dos o tres veces por semana. Cada vez que llega ingresa un niño hay cambio de ropa de cama.

**Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 la organización de la rutina diaria de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.**

**NOTA: 6.0**

**Comentarios de lo Observado:** Dada la edad crítica de los niños es vital que la estimulación sea aplicada a todos los niños, en lo posible con la interacción con adultos.

**Recomendaciones:**

1. Aumentar contacto de lactantes con adultos, más horas de contacto físico, cariño.

## **Proceso: Salud**

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

Al momento de su ingreso, los lactantes son examinados por un médico pediatra, quien está contratado por la institución para realizar visitas dos veces por semana. Este mismo profesional es quien evalúa el estado de salud general de los lactantes en estas mismas visitas.

### **2.- ¿Cuentan los LACTANTES con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? (Pida ver el registro).**

Cada lactante cuenta con su ficha de salud, que se maneja en forma independiente de su ficha general y se guarda en la enfermería. Estas fichas se llevan también a los controles de salud rutinarios que se realizan en el CESFAM Amador Neghme.

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

Si bien no existe un protocolo escrito, el personal encargado de atender directamente a los lactantes lleva largo tiempo en la institución, que se caracteriza por la estabilidad de su planta de personal. Por lo tanto el manejo ante problemas de salud es conocido por todas las encargadas de atención.

### **4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? Si hay lactantes no inscritos, averigüe las causas y la forma en que la residencia aborda el asunto.**

Todos los lactantes son inscritos allí al momento de su ingreso. Actualmente se encuentran gestionando la atención de los lactantes en la misma institución para sus controles rutinarios de salud. La sala de enfermería cuenta con las características adecuadas para la atención.

### **5.- ¿Cuáles son los problemas de salud más frecuentes de los LACTANTES? ¿Qué casos son los más frecuentemente derivados a un centro de salud?**

Síndrome bronquial obstructivo, diarreas, problemas dermatológicos (dermatitis, impétigo). En general se reportan las patologías frecuentes en niños y niñas de esa edad.

### **6.- ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.**

Se cuenta con prioridad de atención en la red pública, por gestiones propias de los profesionales de la institución, especialmente en el Servicio de Urgencia, donde se les da prioridad a los niños y niñas de la institución. Además se cuenta con colaboración voluntaria gratuita de especialistas, y convenios de atención con el Ministerio de Salud.

### **7.- ¿Tienen tratamiento especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?**

Los casos de niños con necesidades especiales de tipo cognitivo reciben atención especializada en los centros disponibles (CREE, Escuela Especial F 22). Atienden de modo permanente a un joven con parálisis cerebral, con discapacidad total y postrado, que llegó a CONIN en abandono absoluto y se ha mantenido ahí dada la imposibilidad de otorgarle el cuidado que necesita en otros centros.

**8.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? ¿Quién está a cargo? Verificar existencia de registro escrito.**

Todo medicamento administrado a los lactantes es registrado en un libro especial. Sólo se administran medicamentos orales, según indicaciones médicas.

Responda completando el siguiente cuadro:

<b>Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:</b>	Si	NO
Vacunas		X
Dieta y nutrición		X
Higiene personal		X
Enfermedad Respiratoria		X
Enfermedades Crónicas		X

**Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de salud de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.**

**NOTA: 6.0**

**Comentarios de lo Observado:** Si bien no existen procedimientos escritos de promoción de la salud, sí mantienen coordinación con el CESFAM correspondiente, por lo que los niños reciben atención oportuna y mantienen al día sus controles de salud y vacunas, tanto programáticas como de campaña.

**Recomendaciones:**

1. Generar documento físico (manual) con los procedimientos habituales de salud y los canales de derivación ante la aparición de problemas de este tipo.
2. Programar actividades regulares (anuales) de difusión al personal sobre temas de promoción de la salud, con el fin de mantenerlo actualizado en temas importantes como vacunas, enfermedades transmitidas por alimentos, enfermedades infectocontagiosas, etc.

**Proceso: Alimentación**

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

7:00 a 8:00 Desayuno; 11:00 a 12:00 Almuerzo; 15:30 Once; 19:30 Cena, además de colaciones. Los horarios son adaptables a las necesidades de cada etapa de los lactantes. Existe un registro ordenado de las minutas y éstas se realizan también según la edad de los lactantes. Una profesional nutricionista entrega los parámetros nutricionales.

**2.- ¿Qué medidas se toman en caso de los Lactantes que se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios?**

La mayoría de los lactantes registra sobrepeso o tendencia al sobrepeso, y en ellos se trabaja aumentando la ingesta de frutas en las colaciones, y agua en lugar de otros líquidos. Las minutas

siempre incluyen verduras. Para que reciban de mejor manera la comida saludable, se trabaja en la modificación de sabores y mejoramiento de la presentación de los alimentos.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de alimentación de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 7.0</b>
<b>Comentarios de lo Observado:</b> La alimentación se adapta adecuadamente a las necesidades de las distintas etapas del desarrollo de los lactantes. Existe una planificación adecuada de las comidas y un esfuerzo por inducir hábitos de alimentación saludable en los niños y niñas.
<b>Recomendaciones:</b>  1. Mantener orientación a la alimentación saludable.

**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?**

Existe un sistema de buzón que se encuentra en el hall, en el cual se reciben las inquietudes, sin embargo generalmente éstas se manifiestan en forma personal, al profesional o a la directora.

En caso de tratarse de reclamos específicos, se reúnen con a la directora, quien les solicita plasmar el reclamo por escrito. La respuesta es verbal y no demora más de 4 días.

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

No, los representa SENAME en caso de requerirlo.

Responda completando el siguiente cuadro:

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Presentar reclamos o quejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones en contra de las personas que presentan un reclamo o queja.		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas.		X
Establece tiempos máximos de respuesta.		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada.	X	
Implica la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas.	X	



<p><b>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.</b></p>
<p><b>NOTA: 5.0</b></p>
<p><b>Comentarios de lo Observado: Se observa cercanía entre los funcionarios de la residencia y los padres de los menores, lo que facilita plantear temas que representen algún tipo de reclamo.</b></p>
<p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recomienda implementar el libro de reclamos y sugerencias, para ello se debe señalar la forma de uso, el procedimiento, plazo y forma de respuesta.</li> <li>2. Se sugiere formalizar las respuestas a las inquietudes planteadas, a fin de mantener un respaldo de las mismas.</li> </ol>

**Proceso: Seguridad**

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

Se encuentran equipados con extintores en cantidades suficiente, todos los funcionarios cuentan con curso de manejo de extintores y prevención de incendios.

En el caso de los padres, se socializa el plan de emergencia con ellos en los talleres que se realizan periódicamente.

**2.- ¿Existe algún procedimiento especializado de evacuación en casos de emergencias para los Lactantes? ¿En qué consiste?**

Cada tía sabe qué hacer en caso de emergencia, ya sea incendio, terremoto o tsunami. Deben tomar a los niños de la sala, a través de las vías de evacuación y ponerlos en los carros especialmente adaptados, que cada sección tiene, a fin de trasladarlos hacia la zona de evacuación.

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

Se realizó a fines del año 2012, de noche. Los lactantes y las tías que se encontraban en la residencia.

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

No.

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

Si, los sistemas de electricidad y agua se han revisado y reparado periódicamente, por un técnico certificado. Esta reparación se ha realizado progresivamente, en miras de obtener la certificación.

**6.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?**

Si, se le hace una revisión constante, dado que la Residencia se encuentra en zona de inundabilidad.

**7.- ¿Cuenta la residencia con salidas de emergencia adecuadas?**

Si, cuenta con 3 salidas de emergencia.

**8.- ¿El personal y familiares de los LACTANTES conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?**

Si, a través de talleres que se desarrolla con ellos por parte del equipo.

**9.- ¿La residencia cuenta con extintores de incendio? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento**

Si, se encuentran en cantidad necesaria, de acuerdo al tamaño del lugar de acuerdo lo establecido por la ACHS, quienes los supervisan.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de seguridad que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 5.0
Comentarios de lo Observado: Cuentan con un sistema trabajado y probado, el cual se ha perfeccionado frente al riesgo inminente de una emergencia. Sin embargo, la infraestructura y falta de recursos, les impide contar con informes de seguridad necesarios, aun cuando por iniciativa propia han disminuido los riesgos.  El trabajo de evacuación se muestra sólido.
<b>Recomendaciones:</b> 1. Solicitar informe de seguridad de Bomberos, a fin de conocer las falencias del lugar y subsanarlas sobre esa base.



**CISC PROTECCIÓN**

## **ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES SARIRI**

**FECHA DE LA VISITA: 23/05/2013/**

**HORA INICIO: 15:15 Horas**

**HORA TÉRMINO: 16:35 Horas**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 28 /11/2012/**

### **INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
<b>LUIS CLEMENTE CERDA PÉREZ</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	
<b>OSCAR AGURTO DÍAZ</b>	<b>JUEZ DE FAMILIA</b>	<b>TRIBUNAL DE FAMILIA</b>	
<b>CLAUDIA AVILÉS</b>	<b>ENCARGADA SALUD MENTAL (S)</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>DAVID SANTOS DÍAZ</b>	<b>FISCALIZADOR</b>	<b>SEREMI DE SALUD</b>	
<b>PRISCILA SABANDO ZAMORA</b>	<b>COORDINADORA GES CORFAL</b>	<b>CORFAL</b>	
<b>AMANDA PÉREZ DELGADO</b>	<b>JEFA DE CARRERA PSICOLOGIA</b>	<b>UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS</b>	
<b>CLAUDIO BASTÍAS IZQUIERDO</b>	<b>ANALISTA DE INVERSIONES</b>	<b>SEREMI DESARROLLO SOCIAL</b>	
<b>MARIELA CANCHAYA CARRASCO</b>	<b>ASESORA JURÍDICA</b>	<b>SEREMI DE JUSTICIA REGIÓN XV</b>	

## 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)	3.0
COMEDOR	4.0
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	2.0
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	3.0
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	3.0
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	5.0
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	5.0
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	4.0
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	1.0
ÁREAS VERDES	1.0
LAVANDERÍA	1.0
CALEFACCIÓN	1.0
VIGILANCIA	5.0
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	3.0
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA(Si=7, No=1)	1.0
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	5.0
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	3.0
Comentarios de lo Observado: Comentarios de lo Observado: Dormitorios con problemas de mantención en pintura, pisos, puertas, closet, colchones, fitting w.c. malos (3), duchas sin cortinas; baños de menores con deficiencias estructurales y con falta de aseo prolijo; se observan trabajos de construcción de baño para personal Administrativo. En la cocina, se debe contar con un termómetro para registro de temperaturas de los equipos de refrigeración, ausencia de jabón líquido con su dosificador y se puede apreciar en el refrigerador, problemas de disposición de alimentos con restos de alimentos congelados sin trazabilidad. No se observaron las debidas señaléticas para especificar las vías de escape y zonas de seguridad. Computación, solo a nivel Administrativo. No contaban con los permisos correspondientes (Informe Sanitario y Resolución Sanitaria de la cocina, para la elaboración de alimentos). Finalmente se observa incorrecta disposición de los residuos sólidos domiciliarios (déficit de receptáculos). La Directora expone que este Centro se reconstruirá en diferentes áreas.	
Recomendaciones: 1. Mantención general de las condiciones sanitarias mínimas de los servicios higiénicos. 2. Obtener Informe Sanitario y Resolución Sanitaria para elaborar alimentos. 4. Mantención general de dormitorios. 5. Capacitación para personal que manipula alimentos. 6. Gestionar Certificado de Fumigación y desratización. 7. Este centro, debe obtener certificado TE1 de la Superintendencia de Energía y combustibles.	

## II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		
Existen encargados de caso por niño		X	

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, solamente se han recibido capacitaciones de la ACHS y ONEMI.

**Comentarios de lo Observado:** Se reitera la falta de capacitación, éstas son fundamentales porque permiten el autocuidado y mejorar la cohesión en el grupo humano, otorgando herramientas en materias específicas, lo cual resulta necesario trabajando con este perfil de jóvenes.

**Recomendaciones:**

1. En vista de que la misma Fundación ejecuta dos programas, analizar la posibilidad de generar capacitaciones para ambas residencias.
2. Gestionar capacitaciones con instituciones, fomentando el trabajo en red.
- 3.

## 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?		
<b>Comentarios de lo Observado:</b> El libro de reclamos no se encontró por lo que no se pudo constatar su implementación y uso.		
<b>Recomendaciones:</b> 1. 2. 3.		

#### 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?**

La entrevista de ingreso siempre la realiza la DIRECTORA en el caso que esta no se encuentre, los profesionales o ETD hacen entrevista de acogida.

Respecto a la entrevista de ingreso se encuentra señalado en la matriz lógica del proyecto.

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

Se establece a la dupla psicosocial como profesionales de referencia, a fin de promover el vínculo terapéutico.

**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?**

Es la DIRECTORA en la entrevista de ingreso quien le informa al niño sobre el motivo de ingreso a la residencia.

**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?**

Se les informa a todos los niños por igual sobre los derechos y deberes de los usuarios en la residencia, lo cual es firmado por el niño quedando en su carpeta individual.

**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?**

En las entrevistas iniciales se les informa sobre quienes componen el equipo de profesionales y ETD y las funciones que cumplen, se les presentan a los trabajadores y demás jóvenes.

**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?**

Se les explica desde el lenguaje como adolescente. Escasos usuarios cuentan con apoderado o apoyo familiar, en caso que si exista se le informa sobre el funcionamiento de la residencia por parte de la Directora.

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

No existen rutinas preestablecidas, solo se hace referencia a lo contemplado en la matriz lógica del proyecto respecto al funcionamiento de la residencia, lo cual es conocida por los profesionales cuando ingresan a la institución.

En cuanto a las rutinas solo se hace referencia a horarios sobre la alimentación (desayuno, almuerzo y once) de los usuarios.

Esto está disponible solo para el manejo interno por el equipo profesional.

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

Depende de cada caso, pero los primeros días se les hace la entrevista de ingreso, luego inicia el proceso de adaptación con los profesionales y pares.

1° Día: Entrevista de ingreso con Directora.

2° Día: Proceso de adaptación con los profesionales y pares.

3° Día: Incorporación a talleres.

4° Día: Incorporación a Terapia Psicológica.

5° Día: Gestiones con la red de apoyo a nivel socio comunitario.

<b>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.</b>
--

<b>NOTA: 4.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
-------------------------------------

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Establecer un manual operativo del funcionamiento de la residencia respecto a los procedimientos e intervenciones a realizar con los usuarios, desde el ingreso y su permanencia en el centro. En el caso que esto sea contenido en la matriz lógica traspasarlo a un manual operativo.</li><li>2. Establecer procedimiento de acogida de un niño incorporando entrevistas de todo el equipo, indicar algún profesional que subrogue a la directora para realizar la entrevista de ingreso en caso que esta no se encuentre.</li><li>3. Instalar de manera visible en las dependencias de la residencia (ejemplo: patio y recepción) los derechos y responsabilidades de los usuarios.</li><li>4. Mantener un manual operativo a disposición de consultas y/o revisión de procedimientos por parte del equipo técnico y profesionales de apoyo.</li></ol> |
|--|

**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?**

Todo niño que ingresa se le realiza los siguientes informes:

- Asistente Social: Realiza un Informe Social a nivel individual.

- Psicólogo: Realiza un Informe Psicológico, a través de test proyectivos, wais, persona bajo la lluvia.

No existen protocolos para ello, los profesionales que han ingresado van sugiriendo la aplicación y formulación de informes. Periodo de evaluación dura entre dos a tres semanas por niño.

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

Toda evaluación e informe contempla los relatos y antecedentes proporcionados por los niños.

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

Toda evaluación e informe contempla los relatos y antecedentes proporcionados por los niños, lo cual se incluye también en el plan de intervención de tratamiento.

<b>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.</b>
---

<b>NOTA: 4.0</b>
------------------

### **Comentarios de lo Observado:**

#### **Recomendaciones:**

1. Establecer protocolo de evaluación diagnóstica con instrumentos y criterios definidos.

### **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.**

Responde el Ps. que tiene dos semanas trabajando en la Residencia.

Si, la planificación individual, se hace de acuerdo a lo que cada NA necesita, la planificación lo diseña a Ps. y TS.

**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?**

Los profesionales que trabajan en la residencia, también planifican que acciones realizar, haciendo que el PII, se cumpla en los días y actividades que está estipulado en el programa, pero si hay que cambiar algo se hace lo que el NA necesite.

Los encargados son el Ps. y TS.

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

Cada una de las evaluaciones que se hace con el NA, se tiene que registrar, lo que no se puede medir todos los avances por falta de tiempo y personal.



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

En las carpetas se ve el seguimiento, en el área educacional: verificando los avances con los certificados de notas, visitas a los colegios.

Generación con las redes familiares, para tener un pre - egreso saludable.

**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?**

Se hace todo lo posible, pero no siempre se tiene el resultado esperado. La manera es a través de talleres en que asistan con la familia: para conocer estilos de crianza, el valor de la familia, autoestima.

De la familia que logra visitar y relacionarse con el NA, se le pide un compromiso con ellos y su proceso.

**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).**

Depende de toda la información que se tenga de cada uno de los NA, esto va a pasar por la planificación integral del Ps. TS, el tiempo es variable de uno a dos días (en algunos caso el tiempo es de cuatro a cinco horas, falta completar carpetas).

En las carpetas, hay tiempo de elaboración de la intervención individual, como lo informa el Ps.

<b>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.</b>
---

<b>NOTA: 4.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
-------------------------------------

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Que la residencia cuente con los instrumentos de evaluación psicológica necesaria. En este momento las evaluaciones se hacen con instrumentos prestados.</li><li>2. Subir los sueldos de los profesionales, para evitar la rotación e interrupción de los procesos.</li><li>3. Capacitar a los profesionales las temáticas de los residentes adolescentes, para tener una mejor intervención Individual y familiar.</li><li>4. Tener la claridad de los procedimientos y protocolos en la intervención individual que se repiten en todos los casos, porque "así se hace en todos los casos"</li><li>5.- Las carpetas revisadas, llama la atención que sean iguales; se sugiere una mayor prolijidad en todo el proceso en bien de los NA, para contribuir en las mejoras o remediales para los niños y también en los profesionales que trabajan.</li><li>6.- Considerar una Metodología de Trabajo en la Residencia, que contribuya en el bienestar del Niño.</li><li>7.- Tener protocolos estandarizados en la Intervención Individual.</li></ol> |
|---|

**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?**

El psicólogo responde que se hace lo que está estipulado, pero no sabe si hay protocolos estandarizados, no cree que existan protocolos de contacto. Se trabaja con el PEI.

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

La TS. Quien trasmite toda la información necesaria cuando hay un cuidador responsable.

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

El plan que se realiza, consiste en vincular al niño con la familia, su ambiente, trabajar la agresividad, género, roles parentales y todo lo que le pueda servir en la relación de algún familiar significativo.

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

En general, se busca actividades que les guste a los menores, pero se propicia la salida con sus familiares.

<b>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.</b>
--

<b>NOTA: 4.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
-------------------------------------

<b>Recomendaciones:</b>
-------------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1.. Definir los procedimientos de intervención familiar con claridad.</li><li>2. Contar con los instrumentos de evaluación diagnóstica.</li><li>3. Hacer seguimiento de los procedimientos familiares.</li><li>4. Capacitación de todos los que trabajan en la residencia, en intervención sistémica individual y familiar.</li><li>5.-Mayor compromiso de las autoridades en la metodología en que se llevan a cabo los procedimientos con los niños.</li><li>6.- Las carpetas, actualizarlas y entender la individualidad de cada uno de los residentes, para no repetir planificaciones, evitar errores y derivar si corresponde.</li><li>7.- De acuerdo a cada niño, tipo de personalidad, daño o problemática, establecer el grado de relación que se va a establecer entre los residentes, para evitar el aprendizaje de conductas que sean más dañinas de las que trae.</li><li>8.- determinar un periodo en que se debe evaluar los motivos de la internación en la residencia, para corroborar que se tomaron las medidas correctas y modificar en caso contrario.</li></ol> |
|---|

**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?**

No hay un plan concreto hacia promover que los NNA opinen sobre su futuro. Se incentiva en ellos el estudio, pero no hay ofertas concretas de capacitaciones o cursos que puedan tomar, y que los

preparen para la vida independiente. No se aprecian instancias en las que los NNA puedan expresar sus opiniones en ningún aspecto de importancia para su vida futura.

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

No existen mecanismos ni instancias establecidas para recabar opiniones de los NNA en ningún aspecto. Sólo se conversan temas generales en algunas sesiones de talleres grupales, pero no es sistemático.

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

Pueden escoger en qué academias extraescolares participan. Es el único ejemplo concreto que pudo recabarse.

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

Se presume que hay un caso de retardo mental leve, y en ese caso el terapeuta se acerca a él a través de juegos, y utilizando herramientas tecnológicas (computador).

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

Pueden utilizar su propia ropa, o bien la que reciben a través de donaciones a la institución, Se afirma que se fomenta el autocuidado, sin embargo los NNA se aprecian con insuficiente autocuidado, sus ropas y calzado en regular estado, y sus dependencias con escaso aseo y orden. Cuando ganan dinero por trabajos esporádicos, pueden hacer compras acompañados de monitores o familiares cuando los hay, en horarios previamente estipulados.

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

Los NNA manejan su propio dinero, ganado en trabajos esporádicos, o el que sus familiares les entregan. La orientación del centro es “no usar el dinero en drogas”. Las monitoras guardan el dinero si es mucho (parámetro a criterio de las monitoras).

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

La ropa se maneja en casilleros con llave, en zona común de la institución.

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

Se celebran los cumpleaños de los NNA, así como fechas relevantes (18 de septiembre, navidad). Para los cumpleaños de cada NNA el centro intenta contactar a los familiares para que asistan, si están disponibles.

---

<b>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.</b>
---

<b>NOTA: 3,0</b>
------------------

**Comentarios de lo Observado:** : Los NNA habitan en dependencias sucias y desordenadas, en condiciones que no alcanzan el estándar mínimo para constituir habitaciones dignas. Salen y entran de la institución en todo momento, pasan tiempo en la puerta demostrando conductas agresivas de oposición y desafío (se golpean e insultan, a modo de juego). No existe un plan para lograr insertar a los NNA como estudiantes o futuros trabajadores. La impresión general es que los NNA pernoctan, se alimentan y pasan el tiempo, sin recibir formación en hábitos y conductas útiles para la vida adulta, o ésta al menos no se refleja en su comportamiento actual.

**Recomendaciones:**

1. Definir un plan concreto de capacitación e inducción a la vida laboral para los NNA: formación de hábitos, manejo de dinero, etc.
2. Controlar las conductas de los NNA en patio y exterior de la institución. Dar énfasis en formación valórica funcional, en oposición a la conducta “de calle”. No deben permitirse juegos agresivos ni desafíos violentos entre los NNA.
3. Mejorar el aseo y orden de los dormitorios. Cambiar ropa de cama con frecuencia. Todas las camas deben tener sábanas y fundas para las almohadas. Todo esto propende a la formación de hábitos funcionales para la vida adulta.

**Proceso: Resolución de conflictos**

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

Agresiones verbales entre pares, especialmente a los jóvenes que consumen PBC, esto lo hace especialmente uno de los jóvenes, [REDACTED] (vive aquí junto a un hermano que consume dicha droga.

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

Intervienen las Educadoras de Trato Directo, si es un hecho grave se llama a Carabineros. Hay sanciones que se determinan caso a caso. Si se detecta droga en la residencia se llama a Carabineros.

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

Existe un documento denominado “Normativa de la Residencia Infanto Juvenil Sariri” que es firmado por el joven que ingresa y la E.T.D., éste no contempla sanciones precisas (ej.: agresión física, se informará al Juez, agresión verbal, destrozos o faltas de respeto se aplica “ayuda educativa”, etc.). Hay una carta de compromiso que expone los derechos, deberes y sanciones donde se señalan sanciones indeterminadas (ej.: aplicar “Manual de Procedimiento”).

**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: 3.0**

**Comentarios de lo Observado:**

Falta desarrollo de un sistema normativo que regule actos de agresiones, daños, irrespetar a los adultos, etc. pero que también contenga estímulos a los jóvenes que demuestren voluntad de progresar dentro de la residencia.

**Recomendaciones:**

1. Desarrollar un sistema normativo y de estímulos que claramente señale las consecuencias por actos violentos, consumo y porte de droga, agresiones, robos hurtos y destrozos. También debe señalar expresamente los casos que ameriten ser estimulados y las formas de premiar dichas conductas o logros.

**Proceso: Rutina Diaria****1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?**

A las 07:00 hr. Los que van al colegio (no todos, hay algunos desertores o expulsados ), el desayuno se sirve hasta las 10:00 hr.; 07:30 salen al colegio; realización de talleres socioeducativos o psicoeducativos en la mañana con E.T.D., después hay tiempo de esparcimiento; el almuerzo se sirve entre las 13:00 y 14:00 hr.; a las 15:30 almuerzan los que regresan del colegio, después, esparcimiento; a las 16:00 hr. Colación; a las 17:30 once, los viernes después se realizan talleres ocupacionales; a la 18:00 hr. Llegan los jóvenes que estudian en la tarde y comienzan a hacer sus deberes escolares. Por último, hay jóvenes que asisten a colegios en sistema dual desde las 19:00 horas.

**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 aunque no todos los jóvenes lo hacen, especialmente los que tienen consumo problemático de drogas. Los artículos de aseo se reparten a cada joven diariamente. La residencia está en proceso de remodelación completa. Los jóvenes se ven aseados (hay siete a la hora de visita).

**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.**

No. Por las características de los jóvenes residentes no se les permite el ingreso a la cocina o a la ropa de los demás. Poca autonomía de cada uno para evitar robos.

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

Cada E.T.D. genera algún tipo de taller que generalmente son de corte ocupacional.

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

De las 16:00 o 18:00 hr. A las 21:00 hrs. Tienen horas de ocio en las tardes después del colegio si es que no participan de alguna academia extraescolar, programa ambulatorio, tratamiento médico o contacto familiar.

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

Estudios; deportes; programas ambulatorios.

**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: 4.0**

**Comentarios de lo Observado:** Falta desarrollo de actividades tendientes a la preparación para la vida independiente ya que por las características de los jóvenes de la residencia, su reincorporación a sus familias es dificultosa.

**Recomendaciones:**

1. Generar talleres de preparación para vida independiente.
2. Generar talleres ocupacionales y de aprendizaje de artes u oficios.

**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?**

Sólo se realizan chequeos médicos cuando los NNA no traen antecedentes de otra institución. En caso de presentarse algún problema de salud, la Asistente Social coordina hora médica en CESFAM, y es la responsable del estado de salud general de los NNA.

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

La ficha de salud se maneja en la misma carpeta que los otros antecedentes, en una sección separada. Todos los documentos relativos a atención de salud se encuentran en estas fichas. Los registros son exhaustivos.

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

En caso de problemas de salud se lleva a los NNA al CESFAM Víctor Bertín, donde hay coordinación con la OIRS para dar facilidad de hora médica. El protocolo sólo es verbal, no existe por escrito.

**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.**

Todos los NNA están inscritos en el CESFAM Víctor Bertín.

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

Ninguno de los NNA tiene control de salud sexual. Los principales motivos por los que requieren atención médica son dolores estomacales, problemas dentales, diarrea. No se registran autoagresiones.

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

Sólo existe coordinación con los ESSMA Sur y Norte para la atención de salud mental de nivel secundario, pero esta derivación la realiza el CESFAM.

**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.**

Estos temas son abordados en intervenciones individuales, pero no se realizan de modo grupal. Los talleres estructurados que se han realizado tienen escasa asistencia (2 NNA), por lo que no se mantienen sistemáticamente.

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

El caso con déficit cognitivo no necesita apoyo especial en sus necesidades de salud. En todos los casos, los NNA asisten a hora médica con acompañamiento de monitora.

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

Todo medicamento entregado se registra en una bitácora (libro de novedades). No existe un libro especial para registro de medicamentos administrados.

<b>Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>
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: 4,0**

**Comentarios de lo Observado:** La orientación del área salud es hacia la atención de las enfermedades, pero no existe enfoque preventivo. Los profesionales reportan que sus acciones preventivas son guiadas por una “matriz lógica”, pero la institución no les permite acceder a ese documento, recibiendo sólo instrucciones verbales de forma semanal. Por lo mismo, el documento no estaba disponible para consulta en el centro.

**Recomendaciones:**

1. Generar protocolos escritos de a) Atención y derivación en salud, y b) Promoción y prevención de salud. Estos protocolos deben estar disponibles para el manejo de todos los profesionales y técnicos.
2. Las orientaciones de intervención con los NNA **no pueden ser transmitidas verbalmente**, sino que deben constar en un documento que permita orientar la dinámica de centro y los planes de tratamiento individuales.
3. Los talleres estructurados de promoción de la salud deben mantenerse, y los profesionales deben generar el interés de los NNA en asistir.
4. Los NNA deben tener controles de salud sexual en su CESFAM, para fomentar el uso del condón y prevenir así infecciones de transmisión sexual, como el VIH.

### 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?**

Los NNA reciben 4 comidas al día: Hasta las 10:00 desayuno, 13:00 a 14:00 almuerzo, 16:00 colación, 17:30 a 18:00 once, 20:00 a 21:00 cena. Las minutas son confeccionadas por la ecónoma del centro, en base a orientaciones de una nutricionista. No se observa suficiente presencia de frutas y verduras, excepto en forma de guisos y postres ocasionales. El menú es estándar para todos los NNA, incluyendo un caso con sobrepeso.

**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: 4,0**

**Comentarios de lo Observado:** No se observa adaptación del menú a casos con malnutrición por exceso o déficit, y la presencia de snack saludables es escasa. Profesionales comentan que uno de los NNA tiene sobrepeso, pero que no pueden “darle menos comida”, y que el problema ocurre porque come golosinas fuera de la institución. Sin embargo, durante la visita se observa que una de las profesionales le entrega en el pasillo un chocolate “Sapito” al NNA con sobrepeso. Debe establecerse, especialmente en casos como éste, que la comida no saludable no es una recompensa ni una forma de demostrar cariño.

**Recomendaciones:**

1. Incluir al menos 5 porciones de frutas y verduras al día.
2. Incorporar un snack o colación saludable.
3. Reemplazar los chocolates y galletas de consumo habitual por frutas, barras de cereal, u otras colaciones saludables. Las golosinas sólo deben ser de consumo ocasional.

### Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	11
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	3
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	14

**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.**

Aun cuando todos se encuentran inscritos en el sistema escolar, tres jóvenes no concurren por tener un consumo problemático de PBC Y marihuana, lo que implica que tampoco estén en condiciones de recibir otro tipo de educación externa.

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



Los educadores de trato directo de la jornada de la tarde los apoyan en sus actividades escolares. Además entrará en funcionamiento el programa SENIOR, de SENAMA, el cual consiste en que profesores jubilados realizan clases de apoyo a aquellos jóvenes que son parte del programa Puente y Chile Solidario, por lo que contarán con un profesor dentro de la residencia.

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

Si, existe un apartado para el área educacional en que se registra sus notas, certificado de alumno regular, constancia de asistencia a reunión de apoderados.

**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).**

Si, en primer lugar cuentan con una habitación especial para quienes asisten regularmente al colegio, llamada a motivar al resto de los jóvenes de la residencia. Realizan sus tareas en el comedor, sin embargo como el lugar está siendo objeto de una construcción, por la adjudicación de un proyecto, dentro de ésta se encuentra considerada una sala de estudio.

Cuentan con una pequeña biblioteca, cuyos libros fueron proporcionados por la Escuela América. También se les proporciona ayuda si necesitan recabar información de internet.

**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?**

El equipo técnico se divide las reuniones, a fin de cubrir a la totalidad de los jóvenes. Posteriormente se comunica a los padres, los temas tratados en reunión.

En el caso de aquellos padres que tengan intención de responsabilizarse, se les solicita que concurran a las reuniones.

**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?**

Los mismos educadores y miembros del equipo técnico, colaboran si se requiere un apoyo extra. En el caso de un joven solamente se refleja alguna necesidad especial ya que se nos señala que es analfabeto, lo cual no genera mayor complejidad al momento de llevar a cabo alguna actividad extra programática.

---

**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: 5.0**

**Comentarios de lo Observado:** Cuentan con un sistema perfectible, y están a la espera de la entrega de las obras para habilitar computadores, mobiliario y biblioteca, para colaborar en el sistema de estudio. Buen uso de redes, específicamente el uso del programa SENIOR de SENAMA.

**Recomendaciones:**

1. Fomentar la permanencia en establecimientos educacionales.
2. Mantener el trabajo en red con otras instituciones.
- 3.
- 4.

**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?**

Se implementó para ser usado por jóvenes y los adultos responsables. Sin embargo los jóvenes no usan el libro, porque todos sus requerimientos los hacen personalmente, a su vez las respuestas también se hacen en forma personal.

**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?**

No, si necesitan abogado en materia penal acuden a la defensora penal juvenil, si es un tema de Derecho de Familia, la Corporación de Asistencia Judicial los representa, sin embargo no se ha presentado el caso.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A NNA y familias presentar reclamos o quejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta	X	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas		X

**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: 4.0**

**Comentarios de lo Observado:** Se solicita traer el libro para revisar la implementación del mismo, sin embargo se gestiona su búsqueda, pero no es habido. Se nos relata que no se usa, porque los requerimientos se hacen verbalmente, lo que no nos permite evaluar la veracidad de lo planteado, así como tampoco la eventual respuesta a las solicitudes planteadas por los jóvenes.

**Recomendaciones:**

1. Dar inicio a una marcha blanca, en el uso del libro, a fin de que los jóvenes internalicen el beneficio que representa para ellos esta herramienta.
2. Establecer un procedimiento de uso del libro en términos claros y precisos, que resulte vinculante para los jóvenes y la residencia.
- 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?**

Cuentan con extintores, con carga vigente, éstos se encuentran uno en la cocina y dos en la oficina de la Dirección. Cuenta además con botiquín, mochila para caso de emergencia, teléfono, linternas, bidón de agua, chaleco reflectante, etc.

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

En diciembre del año 2012. Participaron los jóvenes y los educadores de trato directo presente durante el turno, el punto de encuentro era la Escuela D-17.

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

No, la residencia no cuenta con dicho informe, señalan que la ACHS realiza dicho informe.

**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?**

Si, se realizan periódicamente por una persona que realiza todas las reparaciones de la Corporación ejecutante, y que se encuentra certificado.

**5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?**

No.

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

No. Sin embargo indican que los jóvenes conocen las zonas de seguridad.

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

Indican que la salida de emergencia es por la parte trasera del recinto, la que actualmente se encuentra cerrada por encontrarse en proceso de construcción, lo cual obstaculizaría la evacuación en caso de emergencia.

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

Si cuatro extintores, ubicados uno en la cocina, dos en la oficina, y uno en el economato, todos están vigentes.

<b>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.</b>
--

<b>NOTA: 3.0</b>
------------------

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Escasa información en materia de seguridad, no cuentan con plan de emergencia, tampoco con informe de seguridad de bomberos, la vía de emergencia se encuentra bloqueada momentáneamente por construcción, lo que genera como resultado, un riesgo inminente frente a un siniestro de cualquier naturaleza.
---

**Recomendaciones:**

1. Generar un plan de emergencia a la brevedad.
2. Solicitar el informe de bomberos, independiente del eventual rechazo por parte de la institución, les permitirá conocer los aspectos a mejorar.
3. Indicar salida de emergencia alternativa, mientras la puerta trasera se encuentre bloqueada.
- 4.