



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES

RESIDENCIA BETANIA FUNDACION MI CASA

PASAJE LA CONCEPCION Nº270 POBLACION QUINTA BURGOS, COYHAIQUE

FECHA DE LA VISITA: 23/05/2013

HORA INICIO: 12:30 Hrs.

HORA TÉRMINO: 13:45 Hrs.

FECHA VISITA ANTERIOR: 15/11/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Víctor A. Oyarzun	Seremi de Justicia	Seremi de Justicia Región de Aysén	
SSA. Rudy Hald R. SSA. Norma A. Maldonado.	Juez de Familia	Representante Poder Judicial.	
Valeria Villegas	Trabajadora Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Marcelo Hormazabal.	Coordinador Regional Corporación Opción	Representante Organismo Colaborador SENAME	
Karim Órdenes.	Trabajadora Social DAM Coyhaique.	Representante Sociedad Civil	
No asiste	-----	Representante Académico.	

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
COMEDOR	6
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	7
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	5
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	6
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	4
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	5
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	5
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	4
ÁREAS VERDES	4
LAVANDERÍA	3
CALEFACCIÓN	6
VIGILANCIA	4
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	3
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	2
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	4
Comentarios de lo Observado: <i>A pesar de no haber vehículo hay un taxi al que se recurre regularmente para efectos del transporte.</i> <i>Se observa la necesidad de algunos muebles para guardar insumos y falta un closet firme en el segundo piso.</i> <i>Se observa que existían 3 extintores, no obstante no se encuentran instalados aún.</i> <i>Se observó una fuga de agua en la cocina.</i> <i>Se observa que el portón de la entrada tiene clavos salidos como factor de peligros</i>	
Recomendaciones: 1.- Se recomienda instalar los extintores a la brevedad. 2.- Se recomienda, vinculación con Corporación Opción para gestionar muebles a las medidas de las necesidades de la residencia a través del programa de servicios comunitarios. 3.- Se recomienda reparar a la brevedad la fuga de agua generada en la cocina. 4.- Es necesario crear un espacio separado de lavandería y gestionar una secadora. 5.- Se recomienda que se habilite el portón del patio como salida de emergencia. 6.- Se recomienda gestionar mayor cantidad de computadores por resultar insuficientes para todos los NNAS.	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		2
Existen encargados de caso por niño	X		2

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

No han sido capacitados en el último año. Se encuentran gestionando capacitaciones de primeros auxilios y uso de extintores.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se recomienda de forma urgente gestionar capacitaciones en materias de emergencia, primeros auxilios y de manera especial en intervención en crisis. 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?		X

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda habilitar y mantener a la vista y a acceso de padres y NNA, un libro de sugerencias y reclamos.
2. Se recomienda gestionar con urgencia la visita de prevencionista de riesgo y la elaboración y difusión del plan de emergencia.
- 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?

Sí, es realizada por la dupla o la directora y en la noche lo realizan los ETD, no hay distinción por edad, existe un manual de procedimiento de situaciones normales y situaciones en crisis para acoger a los NNA.

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

Si, los atiende el trabajador social. Y luego la psicóloga de manera diferenciada y además se realiza un encuadre para disminuir la ansiedad de los NNA.

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?

Si, es diferenciado según su etapa de desarrollo, cuando son más pequeños se realiza a través de títeres, para los mas grandes basta el dialogo.

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?

Lo realiza la dupla y la directora según las capacidades de cada NNA, se realizan verbalmente actualmente existen 3 NNA con necesidades especiales, a través del diagnostico se evalúa la forma en que se entrega la información, en el caso de los NNA con necesidades especiales, lo realiza la dupla previa evaluación.

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?

Reciben información, existen determinadas áreas a cargo de profesionales diferenciados, en este caso salud, educación u recreación se les informa pormenorizadamente.

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

La dupla psicosocial, entrega la información a los adultos.

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

No se encuentra escriturado, si no que se explica de manera verbal e informal.

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

Se acoge, se compensa si es necesario, se aborda la temática educacional y médica, se realiza un procedimiento previo para establecer vínculo con dupla también se busca conocer intereses especiales y se le integra con actividades recreativas.

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: 60.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. <i>Se recomienda dejar registro escrito de actividades de NNAs y rutina, para entregarla a padres y familia.</i>

2.

3.

4.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

Existe, y se encuentra a través de un formato de diagnóstico estandarizado.

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

Desde el ámbito psicológico primordialmente a través de test proyectivos que permiten recoger información relevante.

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

Si y se incorpora.

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: 60

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. <i>Se recomienda dejar registro escrito de toda actuación.</i>2.3.4. |
|--|

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Si, se diseña con la dupla psicosocial y con la psicopedagoga, se incorpora además a los ETD para saber su opinión en el tema. En general se distribuye el trabajo entre la dupla psicosocial.

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?

Una vez que se elabora se evalúa cada 3 meses y si no se ha cumplido el objetivo se reevalúa, no obstante se observa que no existen indicadores de logro, y verificadores de cumplimiento de

objetivos, la dupla está encargada. Se recomienda que los supervisores técnicos de UPRODE puedan evaluar el cumplimiento de objetivos, como organismo supervisor externo.

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

Solo se verifican los informes de SENAINFO e informes de proceso remitidos al tribunal, no así indicadores de cumplimiento de objetivos o de logros de otra naturaleza

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

Se revisaron 3 objetivos en materia de Intervención individual e intervención familiar, comunidad salud y educación y se ven formulados de manera adecuada.

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 lo considera a través de actividades y talleres para fortalecer las habilidades parentales. Se recomienda, mayor capacitación en generar competencia y actividades parentales y talleres de género.

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).

Tarda una semana en promedio, a través de lo observado en las carpetas.

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: 5.5

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. <i>Se recomienda mejorar la sistematización de la información</i>2. <i>Se recomienda mejorar las herramientas de verificación de cumplimiento de objetivos y logros de manera cuantitativa y cualitativa.</i>3.4. |
|---|

Proceso: Intervención con la familia.

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

Si, tienen una evaluación, existe un protocolo contiene distintos formatos y fichas que dicen relación con el trabajo de la familia, se encuentra dentro de la carpeta de trabajo con la familia distinto de la carpeta individual.

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

La dupla, se le informa que la medida es temporal a los padres y adultos significativos.

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

Si, consiste en fortalecimiento de competencia parentales para la integración adecuado el niño a al su familia.

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

Tienen un sistema de padrinos, que acogen a los niños y niñas ellos distinguen que no son aquellas personas que los puedan adoptar.

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: 6.0.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

<i>1. En general se reitera la recomendación de dejar registro de todo objetivo o logro cumplido en cuanto al plan de intervención a fin de verificar los avances.</i>
--

<i>2.</i>

<i>3.</i>

<i>4.</i>

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?

En primera instancia se sugiere que los NNA sean escuchados en audiencia, en el informe se plasma lo que los NNA quieren y como se sienten, se realizan actividades a través de talleres a partir de sus propios intereses.

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

Tienen una entrevista personal con los NNA cada semana, estos están informados que pueden acceder a la dupla cuando se requiera, se realizan encuestas para evaluar las solicitudes en específico.

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

Estaba participando en talleres de fotografías los que se interesan y en talleres de integración a la educación física.

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

La psicóloga es la encargada de generar un vínculo, con los NNA con necesidades especiales y también se trabaja con la psicopedagoga.

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

Reciben donación y realizan gestión de recursos se les destinan las ropas según sus intereses, no se les permite administrar dinero.

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

No, si los padres le entregan lo usan con los NNA a través de los ETD, quienes acompañan su administración.

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

Si, toda esta diferenciada y marcada.

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

Se celebran todas las fechas importantes, cada cumpleaños se festeja individualmente. En general no se invita a los familiares.

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

NOTA: 5.5

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. <i>En general se reitera la sistematización de procedimientos.</i>2. <i>Es necesario incorporar actividades para internalizar hábitos y vincularlos en cuidado y orden de su propio espacio, estableciendo responsabilidades diferenciadas por edad y mejorar el uso del tiempo libre, orientado a mejorar las habilidades y destrezas para la vida.</i>3.4. |
|--|

Proceso: Resolución de conflictos

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

Existen ciertas agresiones verbales entre ellos, y los ETD, quebrar vidrios, y han amenazado de muerte. Se producen por no haberse tomado los medicamentos o por haber tenido problemas en el colegio.

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

Protocolo de inversión en crisis Existe un protocolo de intervención en crisis y se trabaja con carabintero y el SAMY, se establece un dialogo inicial, los castigos consisten en prohibición de actividades, salida a talleres o uso de computador, esto de acuerdo a la gravedad de los hechos.

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

No se encuentra reglamentado el procedimiento, de acuerdo a la práctica se va aprendiendo y se determina la sanción. Se conversa con el equipo técnico para determinar la sanción, con la participación de las ETD, éstas son las que mantienen en general las reglas de convivencia.

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: 50.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Reglamento de convivencia y sistemas alterna*
2. *Que la sanción contenga un proceso de aprendizaje y reparación del mal causado.*
- 3.
- 4.

Proceso: Rutina Diaria

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

6:00 a 7:00 Levantada, 8:00 Desayuno, 8:30 transporte, 18:00 colación cena a las 20:00 y 21 a 2130 se duermen.

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 y antes de acostarse, realizan aseo personal, Existen suficientes útiles de aseo y los NNA se ven aseados.

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.

Se habla de actividades deportivas y recreativas mas que otras actividades específicas orientadas a desarrollar habilidades, lunes y miércoles actividades deportivas, taller artístico, de manera voluntaria con profesora Patricia Mansilla.

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

Se relata que hay ciertas actividades domesticas que realizan los NNAs, sin embargo por la edad de los NNAs, se incorporan talleres orientados mas a la recreación y al desarrollo de habilidades.

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

Todos los días tienen un tiempo libre entre 17:00 Hrs. a 18:00 Hrs. Tienen un taller de Origami que se orienta a ocupar el tiempo de ocio.

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

Realizan futbol, atletismo, basquetbol y taller de teatro, los domingos van a la iglesia evangélica y además los fines de semana van a la biblioteca.

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: 55

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Gestionar e incorporar mayor cantidad de actividades que se desarrollen fuera de la residencia.*
- 2. Es necesario que algunas actividades se orienten a generar habilidades que favorezcan la autonomía y el desarrollo de las habilidades que se detecten en los NNA.*
- 3.*
- 4.*

Proceso: Salud

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

Se realiza un chequeo de Salud en el consultorio Alejandro Gutierrez, Lo llevan los ETD.

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

En las carpetas se encuentra una ficha de salud y existe un cuaderno de salud. Es necesario mejorar el contenido de las fichas de salud incluida en la carpeta.

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

Solo existen protocolo de intervención en crisis, consideran poco apoyo de la red, ya que no se responde adecuadamente, además que ha habido dificultades para acceder a horas de psiquiatra.

Se recomienda, que se gestionen horas de psiquiatría, para las residencias.

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.

Se encuentran todos inscritos en el consultorio.

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

Hiperactividad y déficit atencional.

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

No cuentan con convenios.

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.

Talleres de primeros auxilios, sexualidad, solo el equipo técnico. Se recomienda, involucrar a salud en la generación de talleres de prevención.

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

Tienen un niño con necesidad especial con el síndrome de Georgia, se acompaña por la psicopedagoga edemas tienen fonoaudiólogo y atención de la escuela especial España.

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

Se lleva sobre el botiquín, son administrados por las educadoras, se anotan las dosis en el libro diario.

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: 4.5.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Solicitar apoyo del consultorio o la institucionalidad de salud para elaborar actividades y el establecimiento de protocolos.*
2. *Se recomiendan validadores cuando se realicen charlas preventivas.*
3. *Se recomienda que SENAME solicite información, en materia de salud de cada una de las residencias.*
- 4.

Proceso: Alimentación

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

Tienen 4 comidas, existe un menú semanal, elaborado por la manipuladora de alimentos a partir de su experiencia, no existe un parámetro definido para confeccionar la minuta ni apoyo de un/a nutricionista.

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:
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda gestionar el apoyo de un/a nutricionista para la confección de una minuta mas acorde con las necesidades individuales de los NNAs.</i> 2. 3. 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	12
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	2
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.

Son 2 casos se satisfacen a través de exámenes libres. 1 joven con consumo problemáticos y el temas de nivelación de estudios Averiguar.

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

Una psicopedagoga.

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

Si, esta contenido en la carpeta se incluye notas e informes.

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).

No hay espacios diferenciados, se tiene solo un computador y los espacios son muy reducidos, cuentan con un profesional que apoya este ámbito, las horas profesionales son 22.

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

La psicopedagoga asiste a reuniones, en caso necesario asisten otros a las citaciones a apoderados.

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?

Hay apoyo a partir de las escuelas de integración, y escuela especial, dentro de la residencia no se vislumbra un trabajo dentro de la residencia para niños/as que tienen necesidades especiales

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

NOTA: 4.5.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><i>1. Se recomienda buscar apoyo de profesionales en práctica en materia de psicopedagogía o párvulos, para efectos de apoyar las labores educativas.</i><i>2. Se recomienda, vincular al personal restante o nuevo que se integre a las reuniones de apoderados y la relación con el colegio</i><i>3.</i><i>4.</i> |
|--|

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 existe un sistema formalizado, la directora manifiesta que se recurre a la mediación en los reclamos que se presentan y se consulta entre los involucrados para llegar a una solución.

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, sin embargo tienen acceso a la asesoría y representación legal del abogado de la fundación.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
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:		
<i>El sistema es informal, no existe un actuar definido para garantía de NNA y padres.</i>		
Recomendaciones:		
1. <i>Establecer un protocolo para la realización de reclamos o la manifestación de quejas por parte de los NNA y sus padres.</i>		
2.		
3.		
4.		

Proceso: Seguridad

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

Se realizan acciones básicas, limpieza de ductos de estufas, mas no otro tipo de acciones preventivas. Es necesario instalar señalética y obtener informe de prevencionista sobre posibles riesgos.

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

El uso de las dependencias es reciente y no se ha registrado simulacros.

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

La residencia no cuenta con ningún informe de seguridad.

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

No se realizan evaluaciones periódicas, existe una actitud esencialmente reactiva respecto de los desperfectos y fallas en las instalaciones.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

No fue exhibido el plan de emergencia, sin embargo se manifestó que existe, en formato digital. No se ha realizado visita por parte de un prevencionista de riesgo para que exista un real plan de emergencia ajustado a las condiciones de la residencia.

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

El plan de emergencia no es conocido por los NNA y el personal, existe conocimiento de cuáles son las salidas de emergencia.

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

Existen 3 salidas de emergencia adecuadas, se evidencia en el sector del patio una salida que se encuentra inhabilitada lo que constituye un factor de riesgo.

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

Se observó la existencia de 3 extintores, al día, sin embargo se encuentran sin instalarse en la casa a la espera de la visita de un prevencionista.

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: 2.0.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Se recomienda la elaboración pronta de un plan de emergencia.2. Se recomienda la realización de un Informe de bomberos y simulacros.3. Se hace urgente la instalación de extintores y demarcación de salidas de emergencia, informe de la ACHS.4. |
|---|



CISC PROTECCIÓN

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES
RESIDENCIA MI CASA.**

FRANCISCO BILBAO Nº 1292, Coyhaique.

FECHA DE LA VISITA: 23/05/2013

HORA INICIO: 11:00 Hrs/

HORA TÉRMINO: 12:30 Hrs/

FECHA VISITA ANTERIOR: 15/11/2012/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Víctor A. Oyarzun	Seremi de Justicia	Seremi de Justicia Región de Aysén	
SSA. Rudy Hald R. SSA. Norma A. Maldonado.	Juez de Familia	Representante Poder Judicial.	
Valeria Villegas	Trabajadora Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Marcelo Hormazabal.	Coordinador Regional	Representante Organismo Colaborador SENAME	
Karim Órdenes.	Trabajadora Social DAM Coyhaique.	Representante Sociedad Civil	
No asiste	-----	Representante Académico.	

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
COMEDOR	7
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	6
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	7
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	6
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	5
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	7
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	5
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	5
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	N/A
CALEFACCIÓN	7
VIGILANCIA	6
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	4
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	5
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	5
Comentarios de lo Observado:	
<p><i>Baño de primer piso externo no cuenta con manilla para discapacitados y existe cierta humedad en el baño.</i></p> <p><i>Los dormitorios contiguos a la cocina se encuentran con el piso en mal estado lo que constituye un riesgo.</i></p> <p><i>Espacio de lavandería se encuentra en mismo lugar que cocina, es necesario diferenciarlo.</i></p> <p><i>Se observa alguna deficiencia de higiene en las oficinas</i></p> <p><i>En áreas verdes invernadero no se encuentra operativo y las áreas verdes no cuentan con implementación para la recreación.</i></p> <p><i>No existen vías de evacuación en el segundo piso lo que es un factor de riesgo mayor.</i></p> <p><i>A pesar no tener vehículo de la residencia existe disponibilidad de transporte por parte de una persona contratada al efecto.</i></p>	
Recomendaciones:	
<ol style="list-style-type: none"> <i>Se recomienda buscar un lugar diferenciado como lavandería, para evitar la producción de humedad.</i> <i>Se recomienda instalar manilla para discapacitados, cuando sea pertinente.</i> <i>Se recomienda dar mejor uso a áreas verdes incorporando algunos elementos para la recreación o el esparcimiento, incluyendo la habilitación de invernadero.</i> <i>Se recomienda persistir en habilitar una salida de emergencia en el segundo piso de la residencia.</i> 	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		2
Existen encargados de caso por niño	X		2

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

Se desarrolló una de primeros auxilio y uso de extintores de 8 Horas, sin certificación.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda capacitación en temas de seguridad</i> 2. <i>Se recomienda capacitaciones más pertinentes, especialmente en intervención en crisis.</i> 3. <i>Es necesario el traspaso de conocimientos entre los profesionales para suplir la falta de capacitaciones.</i>

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	
Comentarios de lo Observado: <i>El libro no se encuentra a disposición y falta buzón.</i>		

Recomendaciones:

1. Se recomienda que el libro de reclamos y sugerencias se encuentre a la vista y habilitado para su utilización por parte de las Niñas y sus padres y familiares.
- 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?

Existe un proceso pero es de transmisión oral no es protocolizado lo lleva la dupla y encargados, en la noche el ingreso lo realizan a los ETD, no existe sistematización de aquello.

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

Si, la dupla, las educadoras y la directora.

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?

No esta regularizado dentro del proceso de acogida, a pesar de que si existe apoyo, no considerando las etapas de desarrollo, existe la acogida diferenciada en caso de intervención en crisis.

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?

Si, sin embargo no está estandarizado el abordaje de la temática con las niñas, se da a conocer de manera gradual.

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?

Si, se les informa al momento del ingreso, si es de noche se les informa al día siguiente. Al principio se les realiza un encuadre o contención si corresponde, luego se les integra al 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?

La dupla psicosocial, se encarga en caso de situaciones especiales de atender a la nula y de traspasar la información a los adultos de referencia, en general señalan que todo el personal esta capacitado de dar la información necesaria.

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

Al inicio al realizar un encuadre, se les explica como será su día a día así también se les explica a los padres siempre de forma oral.

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

Al ingreso se les consulta datos básicos, luego se estudia la familia o adulto significativo, luego se les explica normas y se les presenta al resto de miembros de la casa, se está atento a los cambios psicológicos, y luego se envía la información del tribunal, si es necesario se cambian de colegios, durante los primeros 5 días solo se realiza observación.

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.

4.0

NOTA: *Son factores que influyen en la calificación, la falta de protocolos, de conocimientos particulares y elementos de infraestructura para niñas con necesidades especiales o con discapacidad, además de escasos elementos para verificar el cumplimiento de metas u objetivos.*

Comentarios de lo Observado:

Los protocolos orales son parte de una práctica habitual sin embargo no están protocolizado.

Recomendaciones:

1. Se insiste en la recomendación de socializar los protocolos de acogida y mantenerlos en lugar de fácil acceso para profesionales y ETD.
2. Se recomienda que se tenga claro el procedimiento de ingreso y acogida, según el manual de la fundación.
3. Se recomienda tener un protocolo para los ingresos de mayor dificultad.
4. Se reitera la recomendación en relación a establecer un protocolo escrito o manual de convivencia.

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?

No, se usa la ficha de ingreso y cuentan con 3 meses para realizar un diagnóstico. No se diferencia por edad.

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

Si, se consulta y se recaba información de su opinión.

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

No, la información no incorpora la opinión de la familia.

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: 5.5

Comentarios de lo Observado:

<i>Incide en la calificación la no escrituración de los procedimientos, es necesaria mayor formalidad.</i>
--

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Se recomienda que se considere la opinión de la familia en el proceso de intervención2. Se recomienda reducir tiempo de elaboración de diagnóstico, es necesario para los lugares más alejados el trabajo en Red.3.4. |
|---|

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Si, existe en cada carpeta donde se contiene, los diseña la dupla y existe un formato que se diseña estandarizado, está el área de desarrollo individual, familiar y comunitario, dividiéndose a su vez en subgrupos con objetivos determinados.

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

Se trabaja en dupla en plan de intervención pero se aborda individualmente desde cada área.

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

No existen estas evaluaciones en general, no se refleja en las carpetas individuales, solo se verifica al vencimiento del plazo de la medida.

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

Sus objetivos van por áreas, individualmente, por familia o con la comunidad, sin embargo no hay objetivos generales y no existe modo de medir, avance o logros.

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, se recopila cuando se tiene familia o adulto relevante y va dejando constancia en la carpeta en el registro de intervención.

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 el plan de intervención individual terminada la evaluación o diagnostico se demoran 2 días.

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: 5.5

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Se recomiendan mantener medios de verificación, validadores e Indicadores de logros.2. Realizar evaluación trimestrales (informe de proceso de intervención), para modificar el plan de intervención si se requiere3. En caso de que las niñas sean de fuera de la región utilizar las redes para disminuir lo tiempos de diagnostico.4. Se recomienda dar cumplimiento los planes de intervención |
|--|

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, existe una evaluación pero no se encuentra protocolizada, se organizan en duplas, realizan una ficha, sin embargo se realiza de forma verbal.

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

Se le informa que es una medida temporal y se señala que se corresponde a 1 año y medio de permanencia como plazo máximo

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

Existe y es un área dentro del plan de intervención individual, depende de la situación de cada una de las niñas, generalmente favorece la habilitación de padres es decir trabajar habilidades parentales, sin embargo faltan verificadores o formas de medir el avance de los objetivos con la familia.

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

Si, se realiza una intervención por parte de la dupla psicosocial, en ciertos casos se realiza intervención separada, un ejemplo es terapia con música que se efectuó con la psicóloga a una de las niñas.

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

NOTA: 5.0.

Comentarios de lo Observado:

No existen firmas en los planes de intervención, por lo que no puede establecerse que los documentos son versiones finales.

Recomendaciones:

- 1. Se recomienda estandarizar procesos de participación de las niñas entro de sus plan de intervención.*
- 2. Se recomienda dejar plasmado el trabajo que se realiza con la familia, estableciendo una estrategia de intervención formal lo que incluye verificadores de Logros.*

3. Se recomienda buscar una forma de vincular a las niñas con otras familias u otros adultos, a través de la modificación de los proyectos, propuesta que debe realizarse en otras instancias. Un ejemplo es la búsqueda del apadrinamiento de las niñas o el trabajo con alumnos en práctica de psicopedagogía a través de un convenio con las universidades.

4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

No existen estrategias establecidas, sin embargo se pueden acercar espontáneamente las niñas a las oficinas de los profesionales para plantear sus preocupaciones.

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

No, sin embargo se señala que se aprovecha las instancias de reunión.

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

Cumple una vez al mes, vacaciones, se integran a las actividades que realizan en conjunto con la Corporación Municipal de Deportes, han sido invitados al centro de SKY el Fraile, tiene paseos concretos que tienen que ver con la recreación.

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

No se establecen mecanismos, ya que no existen niñas aun con dificultades de comunicación.

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

Se les permite, se les acompaña a comprar su ropa.

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

No se les destina dinero desde la residencia, el dinero dejado por sus padres y familiares, que siempre son bajas sumas, es administrado por las niñas más grandes directamente, en caso de ser mas pequeñas lo administran las ETD.

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

Tienen su closet, se recomienda organizar de mejor forma los Closet delimitando mejor el espacio de cada una.

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

Se celebran todos los festivos, incluyendo cumpleaños y se invita a la familia, en general asisten.

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

NOTA: 3.5

Comentarios de lo Observado:

Se enseñan hábitos, sin embargo no se observa preparación para la vida independiente.
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. <i>Se recomienda el establecimiento de una nueva dupla dentro de las residencias, a través de la modificación de los proyectos.</i>2. <i>Se recomienda generar un espacio para que las niñas expresen su opinión, se vuelve a recomendar el implementar una encuesta de satisfacción para recabar la opinión de las niñas.</i>3. <i>Se recomienda generar más actividades con la orientación a la preparación de la vida independiente.</i>4. <i>Es necesario generar espacio de capacitación para las niñas con necesidades especiales.</i> |
|--|

Proceso: Resolución de conflictos

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

No existen grandes conflictos entre las niñas, solo por el uso del computador, la ducha y la TV, en algunos casos se niegan a acatar órdenes.

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

Se establece una negociación para lograr que las niñas acaten ciertas responsabilidades, se castiga con restricción de salidas, de TV o computador.

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

Es un sistema verbal, que se realiza de acuerdo a cada caso, no existe un procedimiento establecido que sea conocido.

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: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda incorporar en el proceso de castigo un elemento educativo orientado a mejorar las conductas con sus pares al momento de un conflicto.*
2. *Se recomienda elaborar un manual de convivencia donde se incorpore la opinión de las niñas y además establezca sanciones, de acuerdo a la intensidad de la falta cometida y mecanismo de resolución de conflictos.*
- 3.
- 4.

Proceso: Rutina Diaria

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

Cama Desayuno 7:15 Hrs., Colegio, Llegan del colegio, lavan su ropa y cuello de camisas, estudian, deben dejar limpio espacios, que ocupan, 20:00 Hrs., Once Cena, hora libre y a las 21:00 Hrs duermen. Fines de semana se levantan más tarde.

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?

El aseo es adecuado, no se ve falta de higiene en general, se apreciaron suficientes artículos de aseo en el mismo baño, sin embargo existen, no hay suficiente individualización de los útiles de aseo personal. Uno de los baños (primer piso con tina) tenía gran humedad.

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.

Si, permite flexibilidad y negociación, sin embargo existen pocos espacios que permitan privacidad lo que puede restringir la autonomía.

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

Solo incorpora elementos que tienen que ver con las responsabilidades dentro de la casa y labores domésticas.

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

Llegada del colegio y antes de acostarse, básicamente para usar el computador, ver TV y salir al patio.

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

Realizan deporte, la mayoría se refiere a la oferta de los colegios.

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:

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><i>1. Falta más interés para desarrollar actividades</i><i>2. Falta incorporar procesos para lograr mayor oferta educativa y recreativa. Mayor vinculación con redes comunitarias.</i><i>3. Se recomienda, una bajada de ducha que sea antideslizante, para evitar accidentes.</i><i>4. Son necesarias mayores actividades fuera de aquellas generadas por el centro, a través de la gestión con redes externas como instituciones públicas (DIBAM, Municipio) o privadas.</i><i>5.- Se recomienda mayores actividades y más pertinentes para desarrollar habilidades para la vida independiente.</i> |
|---|

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?

Se realiza un chequeo de salud en el consultorio y es llevado por una educadora.

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

Existe un cuaderno de salud y se incorporó en el plan de intervención una ficha resumen de salud que permite el registro de aspectos básicos y controles.

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

En general no existen dificultades, señalan que se les ha dificultado el acceso a psiquiatría infantil, la psicóloga dio cuenta de que se les han restringido las horas a esta última especialidad.

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 se encuentran inscritos en el consultorio Alejandro Gutierrez.

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

Trastornos por déficit atencional o hiperactividad.

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

No cuenta con convenios.

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.

Reciben charlas preventivas de primeros auxilios, recibieron por parte de la PDI una charla respecto de la prevención del abuso sexual infantil, se realizan charlas con el equipo técnico para el buen trato y la convivencia.

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

Reciben atención especial de fonoaudiólogo y son tratados especialmente por la psicopedagoga.

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

Se lleva registro en cada carpeta individual y en el botiquín, los suministra el ETD.

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

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

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda acogerse al apoyo de SENAME, para obtener todas las prestaciones de salud que sean necesarias para las niñas. Consultar a SENAME, sobre el alcance del convenio marco con el Servicio de Salud.*
2. *Es necesario que se detalle el tipo de dosis, quien lo suministra y el medicamento que se les da a las niñas.*
3. *Se recomienda llevar a cabo mayor número de charlas preventivas.*
- 4.

Proceso: Alimentación

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

Reciben 3 comidas diarias, a las 7:15 toman desayuno, a medio día reciben almuerzo en el colegio y comen once-cena a las 19:00 Hrs., para adecuarse a los diferentes horarios de llegada de la niñas, las comidas se elaboran en base a una pauta elaborada por una nutricionista contratada a honorarios para tal efecto en el mes de marzo de 2012, quien midió y peso a las niñas y la realizo en base a sus necesidades nutricionales.

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: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda transcurrido poco más de un año desde la confección de la pauta, actualizarla este año.*
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	18
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	18

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

Todas asisten.

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

La psicopedagoga de media jornada y una alumna en práctica.

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

Si, cuentan con todos sus antecedentes.

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 tiene un espacio de estudio que cumple medianamente su función pues es un espacio abierto que no permite la concentración, hay espacios donde hay libros, los computadores son 3 para la cantidad de niñas resultan pocos. Reciben apoyo psicopedagógico.

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?

Asisten los padres o los ETD que se están incorporando paulatinamente a la asistencia a reunión, la dupla asiste solamente a las reuniones de apoderados.

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 existen actualmente niñas con necesidades especiales. No se ha previsto la situación.

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: 5.5.

Comentarios de lo Observado:

<i>Influye en la calificación la falta de espacios privados para la educación, la falta de computadores y la escases de libros presentes a disposición de las niñas.</i>
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. <i>Se recomienda tener mayor vinculación con el colegio y la asistencia a las reuniones de apoderados.</i>2. <i>Se recomienda detectar las necesidades educativas de las niñas para mejorar la pertinencia del trabajo con la psicopedagoga.</i>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?

No existe un procedimiento escriturado, se realiza de forma verbal se canalizan a través de la dupla, las más grande hablan directamente con la directora.

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, sin embargo se puede obtener representación legal a través de la fundación.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
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: <i>Influye en la calificación, la falta de un procedimiento escriturado, con plazos establecidos de respuesta y garantía</i>		
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda escriturar los procedimientos de reclamos.</i> 2. 3. 4.		

Proceso: Seguridad

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

Se realiza mantención y limpieza de ductos para evitar riesgos de incendio, se realizo capacitación de primeros auxilios y uso de extintores.

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

No se ha realizado.

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

No se cuenta con tal 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?

En general no se realizan evaluaciones sin embargo existe un encargado permanente contratado a honorarios que se encarga de las tareas de mantención y además de movilización.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Si, existe un plan de emergencia y se encuentra actualizado.

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

Si, el personal conoce el plan de emergencia y las salidas de emergencia.

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

Si, existen 4 salidas en el primer piso, faltan algunas demarcaciones, sin embargo en el segundo piso no existe salida de emergencia lo que es un factor de riesgo.

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

El centro cuenta con 3 extintores y de estos uno se encuentra retirado, los extintores están cargados y vigentes.

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: 5.0.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Se recomienda realizar simulacros de emergencia.*
- 2. Se recomienda realizar un informe por parte de bomberos.*
- 3. Se recomienda realizar mayores acciones preventivas.*
- 4. Se recomienda evaluar con urgencia una solución a la salida del segundo piso y reponer el extintor retirado.*



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES

RESIDENCIA PATAGONIA

12 de Octubre N° 645 Coyhaique.

FECHA DE LA VISITA: 24/05/2013

HORA INICIO: 10:30 Hrs.

HORA TÉRMINO: 12:00 Hrs.

FECHA VISITA ANTERIOR: 15/11/2012

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Víctor A. Oyarzun	Seremi de Justicia	Seremi de Justicia Región de Aysén	
SSA Rudy Hald R. SSA. Norma A. Maldonado.	Juez de Familia	Representante Poder Judicial.	
Valeria Villegas	Trabajadora Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Marcelo Hormazabal.	Coordinador Regional	Representante Organismo Colaborador SENAME	
Karim Órdenes.	Trabajadora Social.	Representante Sociedad Civil	
No asiste	-----	Representante Académico.	

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
COMEDOR	6
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	5
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	6
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	6
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	5
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	5
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	5
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	4
CALEFACCIÓN	6
VIGILANCIA	4
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	5
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	3
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	5
Comentarios de lo Observado: <i>Faltan Closet en dormitorio de los niños más pequeños. Faltan sillas para el comedor</i> <i>Existe importante humedad en baños, ver la ubicación de la lavadora en el interior.</i> <i>Algunas paredes muy húmedas además de las ventanas excesivamente delgadas en la pieza de los más pequeños.</i> <i>Mueble detrás de puerta, en mal estado</i> <i>Buenas áreas verdes, poco implementadas como espacio recreativo.</i> <i>Espacio de baño utilizado como lavandería, es un generador de humedad peligroso para la salud de los NNA.</i> <i>Reja exterior tiene forado y no existe ninguna protección para vidrios.</i> <i>Se cuenta con un numero muy reducido de computadores, de 3, solo 2 están operativos,</i> <i>No existe un lugar para visitas, ver espacio que sirva para visitas individuales.</i>	

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
Recomendaciones:	
1. Se recomienda implementar mobiliario faltante y reparar en mal estado (sillas y un closet en dormitorio de los niños de menor edad y mueble en mal estado en la cocina tras la puerta)	
2. Se recomienda revisar la ubicación de la lavadora en el interior de la residencia en vista a contar con una sala de lavado independiente.	
3. Se recomienda implementa de mejor forma las áreas verdes en vista a convertirse en un mejor espacio recreativo.	
4. Se recomienda reparar forado de la reja exterior.	
5. Se recomienda designar un espacio que sirva para las visitas individuales y que ofrezca privacidad.	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		2
Existen encargados de caso por niño	X		2

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

Se realizo curso práctico de primeros auxilios y manejo de extintores a los ETD. Duración 4 Hrs. Sin certificación.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones:
1. Se recomienda gestionar mayor cantidad de capacitaciones, en lo posible con certificación, es importante que se capacite a los ETD en materia de manejo de crisis.
2.
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?		X
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda implementar un libro de reclamos y sugerencias para padres, familiares, jóvenes y niños.</i> 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?

Existe un protocolo de ingreso. La Directora y la dupla psicosocial son las/os encargado de dar a acogida, sin embargo después de 19:00 hrs. y los fines de semana, quienes realizan esta función son los ETD.

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

En primera instancia es el o la ETD la figura de apoyo, estos pesquisan distintas necesidades y las transmiten a las profesionales.

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 realiza a través de la utilización de un lenguaje apropiado, acorde con el grupo etario al cual pertenece el NA, sin tecnicismos, se realiza una acogida a nivel emocional, se le explica el funcionamiento de la casa, se respetan los tiempos del NA, dado a que generalmente llegan con temor y pena por dejar a sus familias. A los más pequeños se les otorga una contención diferenciada.

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 explican las normas y las funciones de cada uno de los integrantes del equipo, en este sentido quien asume dicha función es la directora, si no le es posible el Trabajador Social, o bien el ETD. En este sentido se tiene en consideración la capacidad de comprensión del niño/a u adolescente, así como el los tiempos de cada uno.

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?

Se les orienta respecto del funcionamiento, y se le presenta al personal, explicándoles el rol que cada uno desempeña, relajando además un acercamiento paulatino con los otros niños. Dicha acción se realiza de manera progresiva a través del tiempo.

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

La encargada es la psicóloga, quien identifica las necesidades o capacidades especiales y que es lo que se requiere. Con los adultos, se hace una acogida con el trabajador social, se ven las restricciones que ha interpuesto el Tribunal de familia.

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

El trabajador social es el que informa respecto de las de las rutinas. No hay un protocolo escrito, sin embargo se orienta respecto de estos temas en la primera entrevista.

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

Al ingreso se les presenta al ETD, se les informa respecto de los turnos de 'estos/as; se les muestra su habitación -closet, cama etc.- y además habitaciones de la residencia a fin de posicionarlos de sus espacios y con ello propender al sentido de pertenencia. Se indaga respecto de sus necesidades, si se requiere de algo en especial. Se busca que se sientan cómodos presentándoles a los demás

niños, se les da una colación, posteriormente a que haya comido, se les informa respecto de los horarios, el funcionamiento general del proyecto como salidas, horarios, actividades extra programáticas. Se entrevistan con la psicóloga, posteriormente con la psicopedagoga, y se revisan las necesidades educativas.

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

NOTA: 6,2

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Necesidad de capacitación en lenguaje de señas para todo el personal, y que esto quede como normativa interna par quienes se integren como trabajadores/as.
2. Elaboración de normativa de funcionamiento, que contenga las rutinas, horario, etc. para ser entregada a los adultos referenciales.
- 3.
- 4.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

No existe un protocolo, sin embargo existe una ficha, a través de la cual se realiza una evaluación psicosocial al ingreso con antecedentes de los progenitores. Posteriormente, el Trabajador Social. Realiza una evaluación familiar y se verifica si es necesario activar un proceso judicial. La psicóloga realiza un proceso de evaluación diagnostica de daño.

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

En la evaluación psicológica se escucha al niño, proceso en el cual se identifica las dificultades, temores y deseos de este.

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

La opinión de los padres o adultos a cargo es considerada, este rol lo desempeña el Trabajador Social. A los padres o adultos referenciales se les escucha, y se les contiene dado a que en ocasiones las familias no visualizan la vulneración o el rol, lo anterior se visualiza como necesario para el proceso de intervención.

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: 6.0.

Comentarios de lo Observado:

Se observa un adecuado proceso evaluativo del niño u adolescente al ingreso. No hay sugerencias al proceso.

Recomendaciones:

1. *Se recomienda en general mantener un protocolo de escrito de evaluación diagnóstica de acuerdo a las diferentes edades, verificadores e indicadores de logros.*

2.

3.

4.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Existen PI, los antecedentes recogidos a través de la evaluación diagnóstica son abordados a través de los objetivos, dichos objetivos apuntan a los ámbitos psicológico, educacional y social. Los PI son diseñados por la dupla psicosocial. Los medios de verificación con los que el centro indica que cuentan son reflejados en el SENAINFO, y en las carpetas a través del registro de intervención individual, y los informes de proceso.

Descripción general del PI:

Objetivos con el Niño/a:

- Identificar y potenciar recursos familiares.*
- Reconstituir historia vital familiar.*
- Facilitar el conocimiento de sus emociones y expresiones.*
- Prevención de conductas de riesgo.*

Objetivos con la Familia:

- Redes familiares -acá debe ser identificar para trabajar con estas-.*

-Evaluar competencias parentales.

Objetivos con la Comunidad:

-Educación.

-Salud.

-Educación.

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?

La directora es la encargada de evaluar el cumplimiento de los objetivos del Plan de intervención. Las acciones implementadas para el cumplimiento de estos objetivos es la revisión de los casos en reuniones clínicas, así como en las reuniones técnicas semanales. Se revisan además los avances y retrocesos de con los NA, con los adultos, o con la red.

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

A través de la revisión de tres de las carpetas al azar, se observa que en el informe de proceso - trimestrales- se registran los avances y cumplimiento de los objetivos, así como otra información atinente al caso. Ejemplo de 04 ítems existentes en un Informe de proceso de una carpeta observado: 1) Educación; 2) En relación al proceso de intervención, observándose en este ítem tres aristas a) Familia, b) Proceso de aprendizaje, c)Recreacional. 3) Antecedentes económicos y habitacionales. Y 4) Opinión profesional.

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

Ejemplo de objetivos establecidos: revisar el punto N1 de este ítem.

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?

El PI contempla intervención familiar a través del fortalecimiento permanente. Existen protocolos y procedimientos para evaluar y trabajar las competencias parentales, lo cual queda registrado en los procesos de intervención.

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).

El tiempo para elaboración del PI en cada caso es de uno a dos días. Para el diagnóstico se considera un mes.

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: : 6.2.

Comentarios de lo Observado:

En el PI, falta los medios de verificación y porcentaje de logros, lo cual debiese estar reflejado posteriormente en los informes de avance como medios comparativos -tipo evaluación ex ante o ex post-, así como para medir el impacto real de logros en el proceso de intervención en los diversos ámbitos de desarrollo humano intervenidos.

Recomendaciones:

1. *Se recomienda mantener verificadores e indicadores de logros de los objetivos establecidos en el plan de intervención para medir avances o para realizar replanteamientos.*
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

La evaluación de la situación familiar, así como de sus competencias protectoras y de cuidados son parte de los objetivos del P.I. Existe un protocolo de entrevista para la evaluación de las competencias parentales, en este sentido, se revisan las capacidades con las que cuenta cada familia para posteriormente potenciar -en base a las mismas- el trabajo desarrollado.

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

El primer contacto es realizado por los/as ETD, quienes orientan respecto de límites, o bien registran datos relacionados de ingreso. Posteriormente el Trabajador Social toma el contacto formal con la familia. Se les informa de los procesos estipulados, se les explica respecto de las audiencias trimestrales para evaluar el proceso de implementación del PI.

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

Existen Plan de intervención familiar, el cual tiene objetivos que apuntan a trabajar con la familia y modificar la situación por la cual se origina el ingreso del Niño/a u adolescente.

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

Se disponen de alternativas de apoyo para quienes no reciben visitas, así como para aquellos que reciben esporádicamente estas visitas. A estos se le otorga un acompañamiento psicológico diferenciado, a los ETD se les capacita para contención emocional, y a los niños y adolescentes se les incorpora en diversas actividades.

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: 6.6.

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia una adecuada intervención con la familia, lo cual es observado en los PI observado en carpetas, los que contienen objetivos diferenciados acordes con la realidad particular de c/d niño u adolescente.

Recomendaciones:

1. *En general se reitera lo señalado respecto de contar con verificadores y registros escritos.*
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

En el ámbito educativo se opta por la nivelación educativa -apara quienes lo requieran así como la entrega de educación media completa, lo cual mejora las opciones para la vida independiente, visualizando además la educación como un derecho. Por otra parte, se entrega un apoyo psicosocial permanente, se consulta respecto de sus proyecciones de manera realista, y con ello brindar las condiciones necesarias que se requieran, por ejemplo, se requiere la postulación a becas, o bien salir de la región por estudios se cuenta con el apoyo de la familia de acogida o se buscan las alternativas existentes -a la fecha, no hay jóvenes estudiando fuera de la región o en educación superior, sin embargo el relato apunta a las proyecciones de que se de el caso.

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

Hay sesiones programadas incluidas en el PI, las que se realizan una por semana formalmente, pero además existe el contexto informal.

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

Se realizan actividades programáticas según las solicitudes identificadas. Ejemplo: Origami, futbol, karate, paseos, visitas a la biblioteca, o integración a actividades como ir a ver películas al cine, entre otras. Dichas actividades -se refuerza- se realizan en base a la opinión de los NA.

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

Para quienes tienen dificultades de comunicación se interviene desde el área de la psicología y de la psicopedagogía. Se evalúan las dificultades y necesidades presentadas, y se buscan los medios disponibles para que el NA se sienta escuchado y comprendido.

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

Se permite elegir dentro del presupuesto existente, se respetan sus gustos dentro de la medida de lo posible. Se realizan compras en el comercio, para lo cual se les acompaña, y eso depende de la necesidad particular de cada uno.

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

No tienen acceso a dinero, si tienen necesidades se les acompaña a comprar. Es posible destinar pequeñas sumas orientadas a pago de traslados por ejemplo, para lo cual ellos firman una planilla. A la familia se les pide que no les den dinero, si lo hacen deben ponerlo en conocimiento, y saber que se hace con este.

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

Disponen cada NNA de espacios para guardar su propia ropa, cada uno cuenta con un cubículo, se verifica en dormitorio.

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

Se celebran fechas tales como cumpleaños, la cual para una adecuada percepción de la identidad se realiza el mismo día si el niño está presente. La familia es integrada, revisando previamente caso a caso.

<p>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.</p>
--

NOTA: 6.5.

Comentarios de lo Observado:

Se refuerza la necesidad de manejo de lenguaje de señas para comunicación. En términos generales se observa una adecuada intervención en relación a este punto

Recomendaciones:

1. *En general se recomienda mantener protocolos y mecanismos preestablecidos en el caso de tener en la residencia niños o niñas con necesidades especiales.*

2.

3.

4.

Proceso: Resolución de conflictos

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

Se debe básicamente a la disparidad de edades, por los diversos gustos de los jóvenes niños, con los ETD se producen situaciones conflictivas cuando hay refracción a las normas.

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

Es el ETD que generalmente revisa los conflictos, exploran los intereses en común, se utilizan los incentivos y en caso de sanción se niegan los permisos, las salidas o el uso del computador.

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

No existe ningún tipo de reglamento, existe un procedimiento disciplinario socializado junto con la de deberes y derechos. Se señala que se encuentran en proceso de elaboración del reglamento.

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: 5.5.

Comentarios de lo Observado:

Se destaca el incentivo positivo.

Recomendaciones:

- 1. Se recomienda finalizar la elaboración del reglamento de convivencia y que se contemple en él procedimiento de sanciones.*
- 2. Se recomienda que las sanciones se orienten a un fin educativo y se hace necesario tener verificadores o registro de las situaciones conflictivas y su solución.*
- 3. Se recomienda establecer horarios definidos y publicados dentro la residencia.*

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

Se levantan a las 6:00, toman desayuno, a las 13:00 Hrs almuerzo, a las 17:00 Colación, 20:00 cena y 09:00 y 10:00 se van 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?

Se ve aseado la residencia, los niños, se hace aseo 2 veces al día y existen útiles suficientes.

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.

Va de acuerdo al grupo etario y se divide a de acuerdo a las edades, se realiza a través de actividades recreativas y se promueve a través del trabajo.

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

La psicopedagoga los prepara de acuerdo a sus necesidades, primero realiza un diagnostico para luego trabajar la nivelación de estudios y la inserción escolar.

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

No se señalan la cantidad de horas, realizan actividades extra programáticas, cuando tienen tiempo libre ayudan a veces actividades dentro de la casa, las actividades las generan principalmente las ETD.

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

Realizan futbol, visita a la biblioteca y para 2 jóvenes se está gestionando un taller de artes marciales.

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:

Faltan actividades para el desarrollo de una rutina diaria adecuada. Desde los 14 años y edades superiores es necesario prepararlos para la vida independiente.

Recomendaciones:

1. Es necesario, contar con mayor cantidad de horas de psicopedagogía o el apoyo de alumnos en práctica de carreras relacionadas.
2. Se recomienda buscar otros aprendizajes laborales o talleres que los preparen para la vida independiente.
3. Se recomienda mayor gestión de redes para generar actividades para el tiempo libre independiente de las que se generan en el colegio.
- 4.

Proceso: Salud

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

Si, el encargado es el ETD y se realizan los procedimientos en el consultorio Alejandro Gutierrez.

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

No cuentan con una ficha de salud en la carpeta individual no obstante existe un cuaderno de salud que da cuenta de manera poco sistematizada de la atenciones en salud. Se recomienda llevar ficha de salud en la carpeta individual que de cuenta de información sistematizada y de fácil consulta.

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

No existe un protocolo, sin embargo existe un protocolo oral de emergencias, los ETD son los encargados, cuentan con un curso de primeros auxilios, existe un problema para acceder a horas de psiquiatra, sin perjuicio de ello acceden a horas particulares cuando resulta necesario.

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.

Se encuentran todos inscritos en el consultorio Alejandro Gutierrez.

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

Tienen que ver con el acceso a la nutricionista y las horas Psiquiátricas. Gracias al control del joven sano acceden rápidamente a horas médicas.

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

No existen convenios vigentes. Con instituciones públicas o privadas.

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.

Reciben charlas educativas con la Red de salud, con PDI, han accedido principalmente a charlas en el equipo técnico.

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

Existe una atención mayor con la psicóloga y con la psicopedagoga a través de mayores intervenciones.

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

Se lleva registro en el cuaderno de salud, el asistente social es el encargado del abastecimiento y del suministro se encargan los ETD. Existe un registro de a quién corresponde cada medicamento.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas		X
Dieta y nutrición		X

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

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

NOTA: 5.5

Comentarios de lo Observado:

No se ve claramente programas de consumo problemático de alcohol.

Recomendaciones:

1. *Se recomienda un profesional del área de la salud en casa residencia para ocuparse de las actividades preventivas y curativas si corresponde dentro estas, en su caso un ETD como mínimo, debe encontrarse capacitados en diversas materias que dicen relación con este ámbito.*
2. *Es necesaria una planificación anual o semestral de actividades de salud preventiva.*
3. *Debe contarse con mayor capacitación en el suministro y el manejo de medicamentos.*
- 4.

Proceso: Alimentación

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

Existen 4 comidas, hace un año se elaboró una minuta realizada por una nutricionista en base a las necesidades nutricionales de los NNAs.

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: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda en general actualizar la minuta de alimentación con el apoyo de un/a nutricionista cada año.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	5 (2 en pre-egreso)
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	5
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	10

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.

1 se encuentra con deserción escolar y 4 se encuentran con exámenes libres.

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

La Psicopedagoga, en materia de Nivelación y acompañamiento escolar.

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

Se constató la existencia de documentos y certificados en buen orden y organización.

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).

Cuentan con sala de estudio contigua a oficinas administrativas ahí trabajan con la psicopedagoga, cuentan con una pequeña biblioteca y 3 computadores (actualmente 2 operativos).

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?

No se le comunica a los padres, se le informa cuando asisten a entrevistas, asiste a las reuniones la psicopedagoga.

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?

Se trabaja a nivel psicológico y psicopedagógico, se intenta buscar talleres especialmente dedicados a ellos.

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: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. <i>Mayores insumos para sala de estudios, gestionar mayor número de computadores.</i>2. <i>Aumentar las horas de psicopedagoga o estudiantes en practica</i>3. <i>Mejorar las alternativas de preparación para la vida laboral a aquellos jóvenes con exámenes libres o deserción.</i>4. <i>Se recomienda un registro de asistencia a reunión de apoderados o entrevista con apoderados.</i> |
|--|

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 existe un procedimiento establecido, se estampan en el libro de novedades, se trata con la asistente social luego se les da una respuesta formal. En el caso de los jóvenes, se entrevistan con en un espacio privado y se les da luego una respuesta.

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 cuenta con abogado exclusivo la residencia, tienen acceso la corporación de asistencia Judicial y al abogado de la fundación en caso de ser necesario.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
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: 4.5		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones:		
1. <i>Se recomienda crear un procedimiento de presentación de reclamos y quejas que incluya tiempos de respuesta.</i>		
2. <i>Se recomienda habilitar un libro de reclamos y sugerencias o un buzón para facilitar la interposición de reclamos y sugerencias.</i>		
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?

Señala que se limpian los ductos cada 15 días para prevenir riesgo de incendio, sin embargo no existen acciones preventivas y se atiende a los problemas respectivamente.

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

No se han realizado simulacros.

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

No existe informe de seguridad de bomberos.

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

No se realizan evaluaciones periódicas destinadas a evitar riesgos, salvo la limpieza de ductos de estufas.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Existe y data del 15/06/2012.

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

El plan de emergencias es conocido, así como las salidas de emergencia.

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

Existen 2 salidas, sin embargo una se encuentra obstruida por un sillón.

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

Existen 6 extintores, todos llenos y al día, sin embargo no están todos puestos en su lugar.

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: 4.5.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda la realización de simulacros y un informe de seguridad de bomberos*
2. *Se recomienda actualizar el plan de emergencia cada año.*
3. *Se recomienda liberar las salidas de emergencia.*
4. *Se recomienda ubicar todos los extintores dentro de los lugares designados para ellos.*