



**CISC PROTECCIÓN**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
LACTANTES  
CREAD ARRULLO  
LA VIRGEN N° 420 CONCEPCION**

**FECHA DE LA VISITA: 28/05/2013**

**HORA INICIO: 15:00**

**HORA TERMINO: 18:25**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 15.11.2012**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN:**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Ministerio de Justicia	
Lorena Izquierdo Elgueta	Asistente Social PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Carmen Gatica Muñoz	Juez Tribunal de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	
Cecilia Perez Díaz	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	

**I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO**

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

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>NOTA</b>
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	<b>7</b>
COMEDOR	<b>7</b>
SEDILE (servicio dietético leche)	<b>7</b>
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	<b>7</b>
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	<b>7</b>
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	<b>7</b>
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las	<b>7</b>

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
instalaciones.)	
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	7
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	7
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	7
ÁREAS VERDES	7
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN (central)	7
VIGILANCIA (cámaras de portería turno de 12 horas)	7
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	7
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
SE CUENTA CON SILLAS DE NIÑO PARA VEHÍCULOS (Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.) si	7
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	7

**Comentarios de lo Observado:**

Se aprecia la existencia de fondos de estímulo para el desarrollo de pequeños proyectos de infraestructura provenientes del nivel central, que quedan a criterio de los centros. Esta situación se ejemplifica con la construcción de una pérgola construida en el exterior del establecimiento destinada a contar con un espacio de esparcimiento y de relación con la naturaleza. Este proyecto fue premiado a nivel nacional con fondos adicionales que permitieron la adquisición de un equipo de aire acondicionado, basureros de aluminio, y una cortadora de cecinas, entre otros elementos.

Se destaca la implementación de sala especial para las visitas de padres, con baño exclusivo amoblada y ornamentada, la que sin embargo resulta pequeña para la población atendida en el centro. Esta situación está siendo abordada con la habilitación, en el gimnasio, de una sala especial para visitas, que ofrecerá mejores condiciones de espacio y tendrá acceso directo desde el interior del centro, para evitar que los niños deban salir al exterior para ingresar a la sala. Actualmente se desarrolla el proyecto, que es financiado con los fondos que el nivel central destina a los centros año a año.

**Recomendaciones:**

**II. RECURSOS HUMANOS**

**Técnica de recolección de datos:** Entrevista

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

**Responda completando el siguiente cuadro:**

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan a la residencia.	X		12
Existen encargados de caso por niño.	X		2 duplas

**1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamientos dirigidos al personal de la residencia durante el último año? En caso de respuesta afirmativa, precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.** Se han realizado las siguientes capacitaciones: Género y trabajo (SERNAM); Perspectivas y desafíos país en materia de infancia, y adolescencia; derecho de familia; sistema penal y nueva institucionalidad (Universidad de Concepción Unicef); Estrategias y modelos TIC para el desarrollo de habilidades matemáticas tempranas en niñas y niños del ciclo educativo inicial (Universidad de Concepción); Cocina internacional (Inacap); Taller de Apoyo al auto cuidado y trabajo en equipo (Mutual de Seguridad); Diagnóstico y tratamiento para niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual infantil y sus familias, (DEPRODE Dirección Nacional); Detección de abuso sexual infanto juvenil, (DEPRODE Dirección Nacional); Estrategias innovadoras en lenguaje y matemáticas infantil, (Universidad de Concepción); Fundamentos de buenas prácticas en manipulación de alimentos, (área prevención de riesgos y salud laboral Sename); Nutrición enteral FYES, (Mutual de seguridad); Taller de ergonomía, (Mutual de seguridad); Trabajo en equipo, (Relatoría interna Sename); Competencias parentales (Relatoría interna Dinac). Todas certificadas con un mínimo de aprobación.

2.-¿El personal a cargo de los niños del establecimiento ha recibido capacitación y/o entrenamiento práctico en primeros auxilios en el último año? Sí, existe un calendario de capacitación en primeros auxilios para los meses de junio, julio agosto, septiembre, octubre y noviembre del 2013. A ellos asisten cuatro funcionarios cada vez.

<p><b>Comentarios de lo Observado:</b> Cada NN tiene su nivel, cuenta con una educadora encargada, y una dupla conformada por Asistente Social y Psicóloga. En el centro hay dos duplas.</p>
<p><b>Recomendaciones:</b> 1. Mantener espacios de capacitación dentro del equipo, especialmente en temáticas que dicen relación con el trabajo con primera infancia y etapa pre escolar. 2. Se deben considerar espacios de cuidado del equipo, a fin de evitar el desgaste de los profesionales frente a lo complejo del perfil de los usuarios del centro.</p>

### III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

**Respuesta completando el siguiente cuadro:**

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿POSEE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION?	X	
¿LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS? (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
Sí, Existe un Plan de Emergencia establecido y socializado con todos los funcionarios.		
<p><b>Comentarios de lo Observado:</b> Los funcionarios deben firmar la socialización del plan, este documento contempla entre otros aspectos: análisis de vulnerabilidad; procedimiento de evacuación; procedimientos en situaciones de emergencia; amago de incendio, sismos, escapes de gas, intoxicaciones, artefactos explosivos, incendio forestal; accidentes graves; procedimientos ante situaciones de conflicto; pauta de cotejo de medidas de seguridad; y plano general del establecimiento. La coordinadora de turno que es la educadora de trato directo es quien realiza el ingreso, existe una coordinadora por turno y 11 educadores en la guardia por turno. De igual forma se destaca que desde el nivel central de Sename se hizo entrega de vestuario ignífugo, botiquín de primeros auxilios, palas, y otros implementos para el uso en caso de una emergencia, los cuales se encuentran ubicados en lugar acondicionados para estos efectos.</p>		
<p><b>Recomendaciones:</b> 1. Socializar las medidas de seguridad con los padres y/o referentes de los niños/as, a fin de que en caso de producirse una situación de emergencia puedan estar tranquilos por la seguridad de sus hijos, y en la eventualidad de la ocurrencia de un evento de este tipo, puedan apoyar en una evacuación.</p>		

### IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN: PROCESOS.

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

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

#### Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿La residencia cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los LACTANTES? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado? El proceso de ingreso y acogida es realizado por la coordinadora de turno, ésta recibe al niño/a, se encarga de la adaptación y de apoyar al momento del ingreso. También realiza entrevista la Psicóloga. La coordinadora monitorea el estado emocional si el niño/a está tranquilo se realiza el examen físico para ver cómo llegó, luego se baña, se cambia de ropas y se lleva al nivel que le corresponde de acuerdo a su edad. Cuando el niño/a está complicado emocionalmente es muy invasivo hacer esos procedimientos, por ejemplo la actividad del baño, por lo que se espera que esté más tranquilo, comúnmente llegan con la familia ya que los trae la PDI. Si el niño/a está tranquilo se puede

despedir de su familia, luego se les muestra el centro, esto lo hace la persona encargada del ingreso. La familia se despide si está todo controlado. La dupla indica horario de visita. No pueden pasar más de 14 horas para asignar un caso a la dupla, a no ser que sea fin de semana, si ese es caso se cita para el día lunes, y el niño ingresa a su nivel bajo la responsabilidad de educadores, quienes realizan monitoreo de adaptación.

**2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un equipo de intervención como figura de apoyo y referencia?** Además de la información anterior se pueda agregar que el consejo técnico revisa los ingresos considerando la ficha que envía la coordinadora. Respecto de los ingresos, éstos son fluctuantes dependiendo de la fecha del año de que se trate, en el verano se elevan los ingresos.

**3- ¿La residencia dispone una rutina y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?** Existe un protocolo interno donde se explica toda la rutina. La dirección nacional envía en el mes de Mayo un protocolo para todos los centros CREAD, al cual deben ajustarse, actualmente éste se está socializando y a partir de junio debe estar implementado.

**4.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del LACTANTE en la residencia con énfasis en el primer momento)** Primero se realiza una Evaluación: al momento de ingreso deben traer constatación de lesiones, en caso de que haya alguna lesión con sospecha de haber sido provocada por adulto, se avisa y deriva a Fiscalía. Diagnostico por áreas: social, psicológica, salud, y nutricional, la evaluación del proceso se realiza en el primer consejo técnico, también se conoce la evaluación de la adaptación del niño al centro. En este espacio participa la coordinadora y el consejo técnico, que se reúne todas las semanas. Allí socializan la información con su turno. Por otra parte, cabe señalar que las educadoras tienen reunión una vez al mes con la educadora de párvulos y con la jefatura técnica, en esta reunión se socializan las etapas del proceso en que se encuentren los niños.

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

<b>NOTA: 6</b>
----------------

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

Existen claros procedimientos respecto a la etapa de ingreso y acogida, aspecto que es fundamental considerando el alto impacto emocional que presentan los NNA al momento del ingreso al centro. Se tuvo a la vista manual con protocolos de acciones del centro.
--

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

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Mantener instancias de información y comunicación permanente respecto al proceso de acogida con los referentes de las NNA.</li><li>2.- Es importante considerar y revisar permanentemente el proceso de inducción de los NNA, incorporando a los profesionales a él, por ser éste un momento de gran carga emocional tanto para padres como para hijos.</li></ol> |
|---|

**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

**1.- ¿Existe un protocolo para la evaluación diagnóstica establecido en la residencia? ¿Considera distintas instancias de recolección de información para la evaluación? ¿Se contempla alguna entrevista con padres o adulto responsable del LACTANTE?** Sí, el protocolo considera la evaluación individual del niño en todas las áreas que le competen. La evaluación psicológica considera la evaluación del desarrollo psicomotor para ver existencia de rezago, condiciones de salud, y capacidades cognitivas para definir aspecto educacional. En ese momento se ve a que escuela va a ser enviado, por otro lado, si hay rezago se envía a centro de estimulación Bao Bab, si hay trastorno específico de lenguaje se deriva a escuela de lenguaje, si no hay observaciones de alguna necesidad educativa especial se envía a escuela. En lo familiar se entrevista a los padres, se realiza visita domiciliaria, se realizan reuniones de coordinación con instituciones derivantes a fin de obtener distintas fuentes de información, finalmente se hace un informe, y con posterioridad a ello se elabora el diagnóstico y el PII.

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

NOTA: 6

**Comentarios de lo Observado:**

En la elaboración del diagnóstico se integran todas las áreas que involucran el desarrollo del NNA lo que posibilita y favorece la integralidad y complementariedad de la información.

**Recomendaciones:**

1. Mantener estructura de la elaboración de los diagnósticos con participación de profesionales de distintas disciplinas.

**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.** PII tiene en la primera parte la síntesis diagnóstica, aquí se formulan objetivos en las tres dimensiones: individual, familiar y comunitaria; se evalúan las áreas de salud, nutrición, todas las áreas que involucran el bienestar del niño/a. En el área familiar que está a cargo de la dupla psicosocial, se trabajan aspectos que tienen que ver con habilitar a la familia o bien buscar familia extensa, igualmente se evalúa si son niños/as con causas de susceptibilidad de adopción. A nivel comunitario se observa la relación con Tribunales de Familia u otros organismos de la red que pueda apoyar. Con esta información se organizan los consejos técnicos, eso se pone en red (sistema informático), todos los profesionales completan según su área, la información recabada (diagnóstico,) y se conforma el plan. Cada profesional tiene su área en el plan: educación, salud, en el que Asistente Social y Psicólogo señalan los objetivos que les son propios. La evaluación y los informes son iguales en cada área. El cumplimiento de los objetivos se evalúa trimestralmente y se revisa por el Jefe Técnico. Existe un protocolo de pre- egreso, se tienen porcentajes de logro asociado (individual, reparación familiar, y una intervención en lo comunitario. Sólo si estas intervenciones se han efectuado se otorga el egreso.

**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?** A través del PII que guía la intervención, mediante actividades definidas por área. A cargo de evaluar se encuentra la dupla a cargo del caso, más los otros profesionales intervinientes. Para dar por cumplido el PII se debe alcanzar al menos el 50% de los objetivos propuestos en el plan por cada una de las áreas evaluadas. De no alcanzarse este porcentaje, el Consejo Técnico debe reformular el PII.

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

**Carpeta N° 1 Con el niño:** “Continuar con la entrega de aprendizajes oportunos, pertinentes y con sentido, que fortalezcan su disposición para aprender de forma activa, creativa y permanente a través de las actividades planificadas y talleres, logrando así un mejor avance en ámbitos de la formación personal y social, la comunicación y relación con el medio natural y cultural.

**Carpeta N°2:** “Desarrollar un proceso de evaluación de competencias parentales de ambos padres”

**Carpeta N°3:** “Coordinación permanente con CESFAM Víctor Manuel Fernández”.

**4 ¿El Plan de Intervención Individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?** Sí, se expresa en los objetivos y en el seguimiento de las acciones del plan de intervención.

5.- **¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente la residencia (carpetas individuales).** 31 días, el PII debe estar realizado hasta el día 30, en esa fecha pasa a Consejo Técnico que funciona una semana antes del fin de mes para dar cumplimiento a los plazos. El diagnóstico cierra la diligencia.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de desarrollo del P.I.I de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 6</b>
<b>Comentarios de lo Observado:</b>
<b>Recomendaciones:</b> 1.- Revisar la formulación del PII ya que la redacción de algunos de ellos se asimila más a actividades que a objetivos. 2.- En la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se sugiere tener presentes los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos. 3.- Se sugiere que, dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por el Servicio Nacional de Menores, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los PII contengan la firma de los referentes de los NNA, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.

**Proceso: Intervención con la familia.**

1. **¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del LACTANTE?** Existe un protocolo de intervención familiar en el cual se estipulan las intervenciones que se realizan y se señalan los objetivos a alcanzar.
- 2.- **¿Quién está a cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia de que se trata de una medida esencialmente temporal?** La dupla psicosocial realiza el proceso de intervención familiar, recaba información, elabora el diagnóstico, y hace el PII, para posteriormente evaluar y monitorear avances.
- 3.- **¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?** El plan de intervención familiar recoge los antecedentes obtenidos en el diagnóstico, con éstos datos se elabora el PII, que en su conformación incluye objetivos que tienen por finalidad superar la vulneración por la cual los niños/as ingresaron al centro.
- 4.- **¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles?** Sí, disponen de alternativas a través de voluntarios de la comunidad que realizan actividades recreativas dentro del hogar, previa autorización de la dirección.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de intervención con la familia de los Niños/as en la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 6</b>
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Por la relevancia de la vinculación y expresión de afectos entre padres e hijos, que son aspectos que se consideran para el egreso, se deben generar estrategias que se reflejen en los PII y que además puedan ser verificadas a fin de lograr una adecuada respuesta de los padres o referentes a ese respecto.
<b>Recomendaciones:</b> 1. Fortalecer el trabajo con familias efectuando evaluación de competencias parentales, y de acuerdo a los resultados, desarrollar sesiones educativas para la restitución de este aspecto. 2. Al momento de la realización del diagnóstico buscar otras figuras significativas de la familia extensa con las cuales trabajar la intervención.

### Proceso: Rutina Diaria

**1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los LACTANTES en la residencia?** Mantienen una rutina diaria que se encuentra formalizada y visible en los ficheros o diarios murales del recinto. Esta rutina diaria se planifica en torno a las diversas edades de los niño/as. Las rutinas son por nivel y se encuentran complementadas con talleres. (Se tuvieron a la vista, sin embargo por ser muchas no se detallan)

**2.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria de la residencia para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas individuales de los LACTANTES? De ejemplos concretos.** Dentro de las actividades contempladas se encuentran: Programa Guía; Programa de estimulación Temprana; Programa de actividades manuales; actividades recreativas; actividades formativas, (tales como taller de gastronomía). Además contempla, baño, muda, desayuno, almuerzo, colación, onces y cena.

**4.- ¿Se ven aseados los Lactantes? ¿En qué consiste la rutina de aseo de los lactantes?** Sí, niños (as) se ven aseados. Mantienen una rutina de aseo diario (de acuerdo a los diferentes niveles). Existen diferentes días para el baño. El baño se realiza dos veces a la semana. La rutina de baño se encuentra establecida por nivel, por día y horario.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 la organización de la rutina diaria de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 7</b>
<b>Comentarios de lo Observado:</b> En general existe alimentación diferenciada por niveles, y la minuta es elaborada por la nutricionista. Se consideran minutas de verano e invierno.
<b>Recomendaciones:</b>

### Proceso: Salud

**1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los LACTANTES a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los LACTANTES de la residencia?** Sí, a todos los lactantes se les realiza un chequeo general por parte de la Enfermera o del Encargado de Enfermería, también se realiza un chequeo con el Consultorio. En el caso de especialidades a las cuales no es posible acceder en forma rápida, se acude a médicos colaboradores, que cobran un valor menor de consulta para atender a los niños en caso de urgencia. Se mantiene una adecuada vinculación con la red primaria de atención de salud.

**2.- ¿Cuentan los LACTANTES con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? (Pida ver el registro).** Sí, existe un Libro de novedades de salud, que incluye información relativa al nombre, hora, motivo de consulta, y acción realizada, entre otros aspectos. Cada niño (a) tiene además un cuaderno de salud, donde se registra la atención de control sano, atenciones kinesiológicas y otras. Poseen además Ficha de salud. Estos registros se encuentran en Enfermería.

**3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?** Sí, existen protocolos claramente definidos y conocidos por el personal. Las principales dificultades para la derivación a centros se originan en la falta de personal para llevar a los niños a atención de especialistas. Se mantienen dificultades del semestre anterior en términos de la excesiva demora para conseguir horas de atención con especialistas, en caso de urgencia se cancela atención particular especialmente de neurólogo y dermatólogo. También existe un protocolo de derivación de urgencia pediátrica a hospital.

**4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? Si hay lactantes no inscritos, averigüe las causas y la forma en que la residencia aborda el asunto.** Sí, todos los niños se encuentran inscritos en CESFAM Víctor Manuel Fernández.

**5.- ¿Cuáles son los problemas de salud más frecuentes de los LACTANTES? ¿Qué casos son los más frecuentemente derivados a un centro de salud?** Resfríos, bronquitis, problemas respiratorios en general.

**6.- ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.** En la red pública pueden acceder a: Teletón, Consultorio Víctor Manuel Fernández y Hospital Regional. Por Convenio marco, pueden solicitar atenciones en el Sanatorio Alemán donde se cancelan aquellas prestaciones que no es posible obtener a través de la red pública. En la red privada cuentan con convenios con especialistas de Neurología y Dermatología, sin embargo las atenciones igual deben ser pagadas, con la salvedad de que el precio es un poco inferior al de mercado.

**7.- ¿Tienen tratamiento especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?** En promedio los niños con necesidades especiales requieren atención de seis especialidades. De acuerdo a prescripción médica, los niños son derivados a atención de las áreas de dermatología, fisiatría, genetista, otorrinolaringología, neurología, maxilofacial, etc.

**8.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? ¿Quién está a cargo? Verificar existencia de registro escrito.** Sí, las indicaciones médicas son registradas en el cuaderno de salud, en el tarjetero de cada niño que existe en enfermería, y en el registro de novedades.

Responda completando el siguiente cuadro:

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

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de salud de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 6</b>
<b>Comentarios de lo Observado:</b> El Centro mantiene una adecuada vinculación con la red pública existente. En la visita efectuada se observó que la sala de observación médica, mantenía algunas ventanas abiertas, con el consiguiente riesgo de agravar la situación de salud de los NNA que allí permanecían.
<b>Recomendaciones:</b> 1. La dificultad para acceder oportunamente a atención de especialistas al interior de la Red de Salud, es una constante en cada visita que se realiza a los Centros, por ello se hace importante plantear la necesidad de abordar esta situación a través de gestiones desde el nivel central con el Ministerio de Salud, desde una perspectiva más global.



### Proceso: Alimentación

1.- **¿Cuántas comidas diarias reciben los LACTANTES y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los LACTANTES de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?** La cantidad de comidas diarias varía de acuerdo a la etapa de vida: recién nacidos: 7 comidas diarias; Nivel lactante menor: 6 comidas diarias; Nivel lactante mayor: 6 comidas diarias; Nivel preescolar I: 6 comidas diarias; Nivel preescolar 2 y 3: 5 comidas diarias, Nivel necesidades especiales: 5 comidas diarias. El establecimiento cuenta con rutinas diarias de alimentación claramente definidas, las que son elaboradas por una nutricionista. Existe un registro y planificación del menú semanal, y ésta planificación se realiza de acuerdo a las necesidades nutricionales de los lactantes.

2.- **¿Qué medidas se toman en caso de los Lactantes que se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios?** En el caso de producirse desórdenes alimenticios se coordina atención con la red la red pública existente o con médicos particulares.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de alimentación de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 7</b>
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Se observa una dieta adecuada de acuerdo a las necesidades de cada niño. Se observa una adecuada higiene y calidad en la preparación de los respectivos alimentos. En la cocina existen espacios adecuados y equipamiento adecuado para la refrigeración y preparación de alimentos.
<b>Recomendaciones:</b>

### 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?** Sí, existe un libro de reclamos en portería. Al momento del ingreso de la familia, se les explica a los padres y/o cuidadores que pueden realizar un reclamo cuando corresponda. Se debe dar una respuesta escrita, formal a la familia durante 10 días. Además, la familia puede hacer reclamos en la OIRS de Sename Regional. Además se ha implementado un protocolo de atención de los reclamos, que considera una comisión conformada por distintos funcionarios que analiza los casos y elabora las respuestas.

2.- **¿Cuenta la residencia con un abogado o representante de los intereses y derechos de los LACTANTES que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal en caso necesario?** La residencia se asesora jurídicamente con el Abogado de Sename Regional. Además mantienen coordinación con abogados de OPD y Corporación de Asistencia Judicial.

Responda completando el siguiente cuadro:

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

<p><b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b></p>
<p><b>NOTA: 7</b></p>
<p><b>Comentarios:</b>  La residencia ha implementado cuadernillos y minutas de bienvenida donde se da a conocer a la familia el sistema residencial al cual ingresan los NNA, y las normas generales de convivencia, entre ellas se encuentra el procedimiento y el derecho de manifestar una queja. Existen protocolos de respuesta a los reclamos realizados por las familias así como un claro abordaje técnico. Además, de acuerdo a lo señalado por la directora, se refuerza el rol de funcionarios respecto a la misión institucional.</p>
<p><b>Recomendaciones:</b></p>

**Proceso: Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los Lactantes, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** Existe un plan de emergencia 2013, el que es compartido y socializado con todos los funcionarios. Dicha información también es entregada a los padres a través de un cuadernillo informativo. Este plan de emergencia fue entregado durante el presente año a Carabineros de Chile y Bomberos. Sin embargo Bomberos no responde a la verificación del instrumento, ya que de acuerdo a lo informado “se demoran en visarlo”. Se revisan los extintores en forma mensual. Además existe una comisión de seguridad, donde participan integrantes del equipo, que evalúan sistemáticamente la seguridad del centro. Mantienen capacitaciones respecto a la prevención de accidentes y al equipamiento nuevo de seguridad. Realizan simulacros en forma periódica.

**2.- ¿Existe algún procedimiento especializado de evacuación en casos de emergencias para los Lactantes? ¿En qué consiste?** El plan de emergencia contempla procedimientos especializados de evacuación en caso de emergencia, los que son conocidos por los funcionarios. Ante una emergencia todo el equipo se constituye, a excepción de quienes tienen tareas específicas. Todos conocen el orden de evacuación, y dependiendo de donde sea el foco, se evacúa por niveles. Como medidas específicas se han implementado carros y cunas con ruedas, que posibiliten una evacuación más expedita. También existe en el segundo piso un tobogán destinado a la evacuación de lactantes.

**3.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?** Se realizó el 10 de Marzo de 2013, fue un simulacro de sismo con evacuación del centro. Se reporta que al año, se realizan por lo menos cuatro simulacros. El día de la supervisión de la comisión se tenía programado realizar uno al atardecer.

**4.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** No lo tienen, pero lo renuevan todos los años (plan de emergencia). Pese a haber entregado el informe a Bomberos durante este año, aún no dan respuesta al centro.

**5.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los lactantes? (Por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, de mobiliario, de espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?** Sí, existen dos personas encargadas de mantenimiento que realizan mantención periódica a la residencia. La revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, mobiliario, y espacios recreacionales, es permanente. Existen generadores de energía en el caso de emergencia; recientemente se revisó la iluminación de pasillos y dormitorios. Además se realiza simulacro de las lámparas de emergencias. Existe un programa de sanitización y desratización que asegura el control de plagas de roedores y vectores.

**6.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?** Sí, y es presentado a la comisión.

**7.- ¿Cuenta la residencia con salidas de emergencia adecuadas?** Sí, existen cuatro salidas de emergencia externas en el primer piso, y una en el segundo piso, a través de un tobogán y se encuentran todas con las señaléticas respectivas.

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

Sí, es conocido por el personal. Se han realizado talleres y capacitaciones para los trabajadores durante el año. Además, el Centro mantiene como meta anual que todos los miembros del equipo deben ser capacitados respecto al conocimiento del plan de emergencia y salidas de emergencia. Respecto a los familiares de los lactantes, al ingreso del niño/a al centro a los cuidadores se le entra un manual de presentación donde expone “que hacer en caso de emergencia en el CREAD Arrullo.

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

Sí, la fecha de vencimiento es de octubre de 2013. Existen 15 extintores, con etiquetas y sellos en buen estado, y con fecha de vencimiento en Agosto de 2013.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de seguridad que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
--

<b>NOTA: 6</b>
----------------

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

En la salida de emergencia del tobogán, no se observan las frazadas al alcance de los adultos para que el deslizamiento de los niños sea más seguro en la eventualidad de una emergencia.
---

Se observa registro de sanitización de Plaguisur en Desinfección y Desratización, realizada el 27 de Febrero de 2013.
---

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

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se sugiere reforzar acciones destinadas a lograr socializar en detalle el plan de emergencia con Bomberos.</li><li>2. Se sugiere implementar un sistema de registro formal de recepción de Plan de Emergencia a las familias que acuden al recinto.</li><li>3.- Se sugiere implementar frazadas guardadas en lugar de fácil acceso para eventual evacuación a través del tobogán.</li><li>4.- Se sugiere incorporar registro de asistencia a simulacros en carpetas de los NNA.</li></ol> |
|--|



**CISC PROTECCIÓN**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES  
RPM BERNARDITA SERRANO  
ENRIQUE SORO N° 1998, VILLA ICALMA, SAN PEDRO DE LA PAZ**

**FECHA DE LA VISITA: 29/05/2013**

**HORA INICIO: 09:00**

**HORA TERMINO: 12:45**

**FECHA VISITA ANTERIOR: No hay.**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Ministerio de Justicia	
Lorena Izquierdo Elgueta	Asistente Social PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Carmen Gatica Muñoz	Juez Tribunal de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	
Cecilia Perez Díaz	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social.	

- Se hace presente que al momento de la visita de la Comisión, la Directora no pudo atender a ésta por encontrarse con su madre grave en la UCI del Hospital Regional.

**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.**

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>NOTA</b>
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	<b>6</b>
COMEDOR	<b>6</b>

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
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	6
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	7
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	6
CALEFACCIÓN (CENTRAL CON GAS)	6
VIGILANCIA (Sólo luces con sensor)	5
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
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	6
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Se aprecian ventanas nuevas de aluminio en todas las dependencias de la residencia. Se reporta el reciente cambio de parte de la techumbre gracias al desarrollo de un proyecto de estudiantes de la Universidad del Biobío, quienes además financiaron los materiales, en lo que refleja la existencia de vinculaciones con la comunidad que redundan en gestión de recursos para la residencia.	
<b>Recomendaciones:</b> 1. Implementar espacios personales para que los NNA guarden sus pertenencias.	

## II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		Asistente Social: media jornada; Psicólogo: 10 horas; 2 Educadoras de Párvulos.
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.**  
En Temuco se realizó capacitación de apego certificada, con duración de un día. También el día de la visita de la comisión había programada una charla de abuso sexual entregado por Aura, pero el profesional asistente social no asistió por visita de comisión CICS. En general, se aprecia ausencia de instancias de capacitación en temas atinentes a la problemática de infancia.

<b>Comentarios de lo Observado:</b> El personal del centro está conformado por: 1 directora; 1 asistente social, media jornada; 1 psicólogo, 10 horas; 2 educadoras de párvulos; y 1 contadora. Se recibe subvención de \$ 220 mensual por niño, tienen una cobertura de 27 niños, 13 presentes; 7 en acercamiento; los otros 7 buscando familias de acogida. Al momento de ingreso los NNA son recibidos por quien se encuentre en ese momento en el centro: educadora o profesionales. Existe sólo una dupla que debe encargarse de todos los casos.
<b>Recomendaciones:</b> 1. Por la relevancia de la intervención realizada con los NNA del centro, se hace imprescindible que los profesionales reciban permanentemente capacitación en temas relacionados con derechos del niño, maltrato, abuso, resolución de conflictos, etc. 2.- Verificar que los profesionales apliquen los contenidos recibidos a través de instancias de capacitación, y los integren en la intervención. 3.- Se sugiere incluir dentro de los espacios formativos de los profesionales, contenidos de cuidado de equipos.

### III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevistas directivos y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.  
Fuente de información: Director del centro/Profesionales disponibles para entrevistar.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Las zonas de seguridad se encuentran señalizadas. Se realizó un taller de prevención ante emergencias con los NNA, a cargo de bomberos, y a través de él entregó capacitación en manejo de extintores. El registro de visitas se encuentra a la entrada del centro. Existe buzón de reclamos y sugerencias de Sename que se ubica a la entrada del centro, los padres son informados de su existencia.		
<b>Recomendaciones:</b> 1.- Socializar las medidas de seguridad con los padres o referentes de las NNA, al igual que los procedimientos y protocolos con que se cuenta, a fin de que exista claridad respecto a la forma de actuar en caso de producirse una emergencia. 2.- Se aprecian diferencias significativas entre Residencias de Protección y CREAD de administración directa del Sename, en términos de que los CREAD cuentan con protocolos para toda acción que involucre a los NNA. En el entendido que estas instancias permiten ordenar la acción, establecer responsabilidades, y fijar criterios objetivos de evaluación, se sugiere que a través del Servicio Nacional de Menores, que posee instancias de supervisión técnica y financiera, se apunte a compartir estos protocolos con las residencias colaboradoras contribuyendo a una mejor atención para los NNA que permanecen al interior de estos recintos.		

### 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? Se realiza entrevista con la familia que trae al NNA. No existe protocolo escrito de acogida, éste se transmite de forma verbal. El ingreso no tiene distinción por edad. Cuando el niño llega, se realiza entrevista y se les explica por qué ingresan y lo que van a realizar en el centro. El proceso general de acogida es realizado por un integrante del equipo técnico: directora, asistente social, o psicólogo.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Sí, un integrante de la dupla psicosocial Asistente Social o Psicólogo.

3.- ¿Dicho procedimiento contempla el apoyo al niño ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia? Sí, se les acompaña y acoge ya que vienen muy nerviosos y asustados, en la mayoría de los casos se los calma y entrega información de lo que significa estar en el centro y por cuánto tiempo se prevé su permanencia.

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 explica cómo funciona el centro y la rutina diaria.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan? Sí, se les dan a conocer todos los pasos que se harán, se muestran los espacios de la residencia, y se presentan los educadores.

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? Si existen NNA con dificultades cognitivas, el educador está preparado para entregar la información al NNA de forma clara y concreta para posibilitar su comprensión, también se realiza esto de forma lúdica.

7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, existen rutinas establecidas. Se informan los horarios por ejemplo, de estudio, almuerzo, acostada, ducha, ver televisión. Esta rutina se trasmite de forma oral o por modelaje.

8.- **Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).** Entrevista para conocer al niño sus fortalezas o carencia. Proceso de adaptación como se adhiere a la rutina. Se le pregunta por qué está acá, se presenta compañeros, elige su cama cuando ello es posible, según la hora en que llega almuerza o toma once, lo revisan en la enfermería, antes se los llevaba a constatar lesiones, ahora vienen con parte de Carabineros, se les baña o se hace su aseo personal, se les explica lo que van a realizar, eligen su ropa. Luego el NNA es evaluado por los profesionales de la residencia. Se matricula al segundo día de ingresado a la residencia y se efectúa el traslado de consultorio. A veces no tienen consultorio de referencia pero existe una buena coordinación con el Consultorio de Candelaria.

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

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

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

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

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Definir rutina diaria con actividades y horarios, y publicarla en lugares visibles de la residencia.</li><li>2.- Socializar permanentemente con el personal los procedimientos que llevan a cabo en el centro, a fin de que en el caso de que no esté presente el profesional a cargo de la intervención, éstos puedan orientar adecuadamente a los referentes o instituciones que requieran información.</li><li>3.- Se sugiere que en el proceso de acogida sean los NN quienes asuman una parte de esta rutina, por ejemplo, que uno de ellos les muestre la casa a quienes ingresan, les señale las reglas, la rutina y procesos acordados, en conjunto con educador de casa y apoyados por éste.</li></ol> |
|---|

**Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.**

1.- **¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?** No existe protocolo de evaluación, se analiza el caso en reunión técnica en base a la situación y se hace el proceso interventivo. No se realiza informe diagnóstico, sólo se recaba información y se hace un informe psicosocial o social. Con esa información se realiza el PII. Los informes de avance al tribunal son realizados cada tres meses y el informe de competencias parentales se realiza en el proceso.

2.- **¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?** El psicólogo realiza esta evaluación.

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

Sí, y es abordada por el profesional Asistente Social.

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

#### Comentarios de lo Observado:

Los NNA de este centro no son evaluados en profundidad, perdiendo la posibilidad de recibir un tratamiento más eficaz, por falta de personal profesional; esto constituye una discriminación desde la perspectiva de derechos.

#### Recomendaciones:

1.- Se sugiere incluir en el presente instrumento de supervisión de centros, un espacio para escuchar la opinión de los NNA y verificar la existencia de las diversas instancias que contempla el instrumento. Ello, en virtud de que resulta importante complementar la opinión de los profesionales entrevistados con la perspectiva de los NNA.

2.- Se debe revisar la forma en que se realizan los diagnósticos ya que según el reporte del profesional que entrega la información, éstos no estarían siendo desarrollados en profundidad debido a la falta de recurso humano, (Asistente Social con media jornada y Psicólogo con 8 horas), con lo cual no se tendría toda la información necesaria para la posterior elaboración del PII.

#### Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

1.- **¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.** Sí, son diseñados por la dupla, y en ellos se incluyen objetivos bases privilegiando fortalecer habilidades del NNA, resignificación, y fortalecimiento del rol de la figura paterna, entre otros.

2.- **¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?** Las acciones de trabajo se implementan a través de reuniones técnicas mensuales. A cargo de cumplir los objetivos de los PII se encuentra la dupla.

3. **¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.** Sí, se elaboran trimestralmente informes a Tribunales de Familia.

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

**Carpeta N°1** nivel individual: "Favorecer el desarrollo integral".

**Carpeta N°2** nivel familiar: "Generar instancias que permitan una vinculación afectiva permanente entre la niña su hermano y su progenitora".

**Carpeta N°3** nivel comunitario: "Coordinar acciones tendientes a fomentar el cuidado de los menores".

5.- **¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?** Sí, existe una dimensión que tiene que ver con el trabajo con las familias, en ella se definen objetivos para trabajar con los padres.

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).** La elaboración del PII se demora 2 meses, pero éste se puede modificar si ocurre alguna situación grave.



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

NOTA: 5

**Comentarios de lo Observado:**

En la formulación de objetivos no se precisan los aspectos a trabajar.

Al no realizarse diagnóstico en profundidad queda mucha información sin ser integrada, lo que va en desmedro de la elaboración de los PII.

**Recomendaciones:**

- 1.- Profundizar en la redacción de objetivos del PII a fin de establecer resultados y logros medibles.
- 2.- Se hace imprescindible revisar cómo se está llevado a cabo esta etapa de diagnóstico. Se sugiere modificar y dar la real importancia que este proceso requiere, toda vez que los objetivos del PII se nutren de esa información.
- 3.- Se hace vital un espacio de encuentro de los profesionales para la profundización y seguimiento de los PII.
- 4.- En la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se sugiere tener presentes los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos.
- 5.- Se sugiere que, dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por el Servicio Nacional de Menores, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los PII contengan la firma de las NNA y de los referentes, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.

**Proceso: Intervención con la familia.**

1.- **¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?** Se evalúa la situación familiar, pero no se alcanza a plasmar en los informes. No hay protocolo de contacto y trabajo con la familia, pero se hace evaluación de la situación familiar. Los casos son analizados semanalmente, el asistente social atiende a las familias principalmente.

2.- **¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?** El Asistente social, en la medida que exista un referente familiar.

3.- **¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?** En la elaboración del PII se considera la dimensión familiar proponiéndose objetivos que permitan superar la vulneración que generó el ingreso del NNA a la residencia.

4.- **¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?** Para estos casos se busca un referente, si la familia no puede hacerse responsable o simplemente no hay nadie que asuma esta tarea, el equipo del centro gestiona acercamiento con "padrinos" que visitan a los/as NNA y progresivamente van haciendo más intensa esa relación. También se consideran salidas grupales en compañía de profesionales de la residencia.

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

NOTA: 5

**Comentarios de lo Observado:**

Se puede observar al revisar la formulación de los objetivos, que respecto de éstos, falta precisar cuál es el objetivo final, ya que su redacción no arroja claridad respecto qué es lo que se desea lograr.

Se destaca que se usa el concepto de "menores" en lugar de niños o niñas.

**Recomendaciones:**

1. Revisar redacción de objetivos planteados en los PII, y que éstos sean consistentes con lo señalado en la matriz lógica del proyecto en cuanto a la integración de la figura de los padres como referentes familiares.

**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?** Es un poco difícil ya que los NNA no expresan sus opiniones con facilidad, cuesta que se expresen y participen verbalmente, para abordar esta situación existen espacios informales a través de puertas abiertas con los profesionales y educadores, tratándose de fomentar además su independencia, por ejemplo, se otorgan permisos para salir al cine, o a jugar fútbol, o bien acompañan en la realización de trámites a los educadores, lo que se evalúa según sus características y edad.

**2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿a través de qué mecanismos?** Sí, pero tal como se señaló anteriormente, a través de espacios de conversación preferentemente.

**3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten.** Plantean que actividades les gustaría realizar, o donde les agradaría salir, las que son acogidas por el equipo; Piden bajar música de internet; y realizar salidas al cine.

**4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?** Se da a cada caso atención especial, dependiendo de las características.

**5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?** Los padres no traen ropa, ésta se les proporciona en la residencia, y para evitar extravíos se identifica con su nombre. En la residencia se les compra uniforme o buzo para la escuela: en navidad se les regala ropa nueva.

**6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?** Se les da dinero para pasajes o, en el caso de los más grandes para comprar colación, a los más se les entrega la colación. En el caso de que tengan dinero éste es administrado por los profesionales.

**7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?** En ropería se mantiene la ropa de todos los niños, la ropa a usar en el día se deja en sus dormitorios en espacios para ello.

**8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?** Sí, cumpleaños, navidad, fiestas patrias, etc., Cuentan con el apoyo de grupos de la comunidad que los acompañan y celebran junto a ellos festividades especiales. Además existen empresas colaboradoras que, en esas festividades especiales, aportan con alimentos y regalos es así que empiezan a celebrar navidad desde el mes de noviembre.

**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: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

A través de lo señalado por profesional que entrega la información, se puede indicar en términos generales que se propician espacios de participación y de opinión de los NNA en el centro.

**Recomendaciones:**

1. Reforzar los espacios con que cuentan los NNA para expresar su opinión, la cual debe quedar visibilizada tanto en los registros de intervención, como en hechos concretos tales como: elaboración de diario mural, o decoración de la residencia, entre otros.

**Proceso: Resolución de conflictos**

1.- **Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).** En general no existen mayores conflictos internos entre los niños, los niños se van modelando con el paso del tiempo. Los conflictos son menores y generalmente por cosas de uso diario.

2.- **¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?** Se les sanciona enviándolos a la cama.

3.-**¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.)** Describa. No hay reglamento escrito pero los NNA son informados de la existencia de sanciones en caso de desórdenes graves y de cuál es la sanción.

**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: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

La dinámica de la residencia en términos generales, es evaluada como tranquila y manejable, en cuanto a las relaciones que se dan entre los NNA, éstas son adecuadas y las situaciones de conflicto son abordadas por los adultos que se encuentren en el momento con ellos, también se indica que las sanciones son conocidas y aceptadas por los NNA.

La Comisión fue informada de una situación de abuso ocurrida el 01 de mayo del 2013, entre un niño adolescente y una niña, hecho que fue informado a los organismos correspondientes. Al respecto, la Comisión plantea su preocupación por el manejo de situaciones de este tipo que pudieran presentarse en el futuro, para lo cual se sugiere establecer protocolos de abordaje.

**Recomendaciones:**

1.- Establecer protocolos de acción frente a la eventual ocurrencia de situaciones de abuso sexual, o presencia de conductas sexualizadas en los NNA.

**Proceso: Rutina Diaria**

1.- **¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?** Existe una rutina estructurada para los más pequeños, la cual consiste en: 7 am levantarse, desayuno, asistencia a clases, almuerzo en el colegio, hora de estudio/con o sin tutores o asisten visitas; baño 18:00hrs; cenar y dormir. Para los niños desde los 14 años la rutina es más flexible debido a su etapa evolutiva.

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?** Los artículos de aseo personal, son manejados por las tías (monitoras) y entregados a los NNA a medida que lo requieran, existen duchas al menos una vez al día para los adolescentes. La residencia en general se ve aseada, sin embargo los baños no se encontraban aseados, debido a la hora de visita. Las niñas que se observaron al momento de la visita se encontraban en perfectas condiciones de higiene.

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.** Existen tareas específicas orientadas a promover la autonomía de los niños relacionadas con quehaceres del hogar como hacer camas, poner la mesa, o contribuir en el aseo de salas. Los niños más pequeños no se movilizan solos, son acompañados por las educadoras.

4.- **¿Qué elementos incorpora la rutina diaria para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos.** Los adolescentes se trasladan solos de la residencia al colegio y del colegio a la casa. Además los fines de semana van a fútbol, están en un Club. Reciben apoyo en el aspecto pedagógico, por parte de la educadora, indicándose el énfasis que se hace en el aspecto académico. Además cooperan en algunas actividades de la vida diaria. Ej: hacen sus camas, hacen pan, y cocadas.

5.- **Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.** Es relativo, sin embargo siempre tienen un tiempo de esparcimiento para descansar y relajarse, o

ver televisión. Los fines de semana tienen salidas con sus familias, o educadoras y los mayores asisten a fútbol. Además en variadas oportunidades se realizan fiestas o celebración de cumpleaños con diversas actividades y con la participación de todos los niños. Los días Martes reciben talleres de juegos y repostería que son impartidos por un grupo de alumnas del Colegio inglés.

**6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?** La mayor parte de los NNA se encuentran insertos en actividades extraprogramáticas del colegio al cual asisten (violín, actividades deportivas, pinturas). Además han salido a diversos paseos a la laguna del sector, asisten a actividades de grupos católicos, realizan paseos a piscinas y tienen actividades de verano. Además existen voluntarios en la residencia que invitan a algunos de los niños a comer o al cine.

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Se observan variadas actividades impartidas a los niños por diversos grupos de la comunidad, en lo que refleja acciones concretas de gestión de la Dirección de la residencia, y la presencia de una significativa red de colaboradores de la comunidad, ello posibilita que los niños puedan acceder a distintas actividades con personas voluntarias que cooperan realizando actividades recreativas (navidad; actividades de celebración; talleres, etc.).

**Recomendaciones:**

1. Elaborar y mantener un cronograma anual con las actividades fijas que se realizarán en el año con la finalidad de optimizar la variedad de recursos provenientes de la comunidad, y priorizar actividades consensuándolas con los PII.

**Proceso: Salud**

**1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA en la residencia?** Sí, se hacen chequeos al ingreso, los realiza una educadora de trato directo. Además los NNA son llevados de forma rutinaria a Consultorio del sector. Tienen un cuaderno de salud aparte del carnet de control. En general, el estado de salud en caso de enfermedad es evaluado por un médico del CESFAM.

**2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.** Sí, se aplica una ficha de ingreso o también en caso de egreso, lo que se va consignando en carpetas individuales, junto con antecedentes de la historia médica. Se maneja un cuaderno de salud con toda la información actualizada del caso, además del cuaderno de control sano. Se lleva el registro en dos cuadernos que se encuentran en la sala de enfermería.

**3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?** Existe un protocolo de salud que no se encuentra digitalizado, sin embargo se señala que poseen una positiva vinculación con la red, lo que redundaría en que no existan dificultades para la derivación en la atención de salud primaria. Al igual que todas las residencias se refieren dificultades para el acceso a atenciones de especialistas en Neurología y Psiquiatría traducidas en largos tiempos de espera para la obtención de horas de atención. Implementan flores de baj, cancelando la residencia valores más reducidos por cada NNA.

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

**5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud?** Las principales causas de derivación son resfríos. Se reporta buen estado de salud en general.

**6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?** No presentan convenios formales para la atención física, mental y dental, salvo la red de atención primaria de salud. Se reportan atenciones voluntarias de Médico Pediatra que realiza atención en la residencia a todos los niños con cierta frecuencia, y que atiende las urgencias en su consulta privada de forma

gratuita, además de regalar una cantidad significativa de medicamentos. El Consultorio de salud acude también a la residencia a brindar charlas preventivas. De manera informal, existen acuerdos de apoyo en diversos ámbitos con distintas instituciones entre las cuales se cuentan el Colegio Inglés, la Universidad del Biobío, la Universidad del Desarrollo, etc.

**7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? De ejemplos.** La información relativa a la educación sexual es otorgada por la residencia de forma individual y trabajada dentro del proceso de intervención de cada niño. Respecto a los hábitos de higiene y aseo personal, éstos son reforzados diariamente por las monitoras. Han mantenido el apoyo (charlas) de la Universidad de Concepción respecto a salud preventiva y salud dental.

**8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?** Especialmente el Déficit atencional es apoyado con tratamiento médico al día y sus respectivos medicamentos.

**9.-¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA?¿Quién está a cargo?** Se lleva registro completo de los medicamentos y sus respectivas atenciones médicas, en los cuadernos y carpetas. La persona a cargo es una educadora quien suministra medicamentos, estos están indicados en un diario mural en la cocina. Ella es quien traslada y acompaña a los NNA al consultorio. Los fines de semana cuando ella no se encuentra presente, deja un botiquín de emergencia y los medicamentos con las indicaciones y a quien se le debe suministrar. La enfermería los fines de semana queda cerrada.

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

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Se observa calendario de medicamentos en la sala de enfermería.

Se hace necesario mencionar y destacar que para acceder a un médico especialista los NNA deben esperar al menos dos meses para su atención.

Se destaca la gestión de redes realizada por la dirección del centro, que repercute en acceso oportuno a atención de salud de los NNA.

**Recomendaciones:**

- 1.- Se recomienda mantener un protocolo de atención de salud escrito y socializarlo cada cierto tiempo con el equipo.
- 2.- La dificultad para acceder oportunamente a atención de especialistas al interior de la Red de Salud, es una constante en cada visita que se realiza a los Centros, por ello se hace importante plantear la necesidad de abordar esta situación a través de gestiones desde el nivel central con el Ministerio de Salud, desde una perspectiva más global.

**Proceso: Alimentación**

**1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?** Las comidas son: desayuno; almuerzo (en el colegio); once y cena. Existe registro y planificación del menú semanal, ajustándose a las necesidades nutricionales de los NNA. Se utiliza minuta que fue realizada por una nutricionista que en la actualidad no se encuentra trabajando en la residencia.

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

**Comentarios de lo Observado:****Recomendaciones:**

- 1.- Realizar evaluación nutricional a los NNA.
- 2.- Actualizar minuta de acuerdo al estado nutricional de los NNA.

**Proceso: Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	<b>12</b>
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	<b>2 (por proceso de adopción se retiraron)</b>
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<b><u>14</u></b>

**1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.** Dos niñas se encuentran en proceso de adopción por lo que fueron retiradas del colegio. Su situación escolar es abordada por la educadora, quien realiza refuerzo escolar con ellas.

**2.-¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?** La encargada es una Educadora de Párvulos que se encarga del proceso pedagógico y de reforzar las materias correspondientes. Esta profesional es apoyada por una Asistente de Párvulo que tiene jornada de trabajo entre las 14:00 y 21:00 horas.

**3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?** Sí, incluye certificados e informes emanados de los establecimientos educacionales respectivos.

**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).** Sí, existen dos salas de estudio implementadas de forma adecuada, cuentan con una biblioteca donde los niños pueden consultar respecto a sus tareas. Tienen tres computadores con acceso a Internet.

5.- **¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?** Asiste la persona que se encarga de la enfermería. Como ello no siempre es posible, la educadora acude a entrevistas con los profesores respectivos.

6.- **¿Se dispone de apoyo para casos de NNA con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera de la residencia? ¿En qué consiste?** Los niños con necesidades especiales mantienen controles al día, y al igual que todos los NNA reciben el apoyo de la educadora de párvulos a cargo. Se cuenta con la colaboración de una Psicóloga, que realizó su práctica profesional en el centro, y realiza salidas todos los meses con dos niños de la residencia, de acuerdo a la conducta que éstos mantengan.

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

**Comentarios de lo Observado:**

Se observa importante colaboración de grupos de la comunidad que realizan refuerzos escolares para los niños, además de alumnos de las diversas universidades que acuden a la residencia a prestar colaboración en este ámbito.

**Recomendaciones:**

**Proceso: Sistema de Reclamos**

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

1.- **¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los NNA?** El procedimiento se basa en un buzón de reclamos, el que es abierto por el supervisor técnico de Sename (cuando corresponde la supervisión).

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?** Cuentan con el apoyo del Abogado de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores. También reciben apoyo por parte de la hija de la Directora de la residencia quien es Abogada.

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: 5

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Se sugiere implementar sistema de reclamos a través de un libro de reclamos, y seguimiento a éstos con respuestas a los NNA, padres y/o cuidadores.
- 2.- Implementar instancias de socialización de la recepción y conocimiento de quejas que sean constituyentes de espacios de participación de los NNA.

**Proceso: Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** Tienen un plan de seguridad del año 2011, que no se encuentra actualizado. Según se indica, los niños saben lo que tienen que hacer en caso de alguna emergencia. Han recibido visitas de la ACHS destinadas a capacitar a funcionarios en el uso de extintores.

**2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?** Se realizó durante el año 2012, con la participación de todos los niños y los funcionarios. Esta actividad se realiza una vez al año.

**3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** No cuentan con 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?** Cuentan con certificación de Magoclin, con desinfección, desratización y sanitización efectuada en Marzo de 2013. Poseen certificación del gas (caldera), existe medidor de agua que fue cambiado recientemente y no tienen certificación eléctrica. Respecto a la mantención de la residencia tienen un maestro, a quien se le paga con boleta de servicios a terceros. Este acude oportunamente cuando se le llama.

**5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?** No, el que existe no está actualizado.

**7.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?** Existen salidas de emergencia que se encuentran señalizadas. Según se indica, el plan de emergencia ha sido socializado en diversas reuniones del personal.

**8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?** Sí, cuenta con salidas de emergencia señalizadas y adecuadas.

**9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.** Cuentan con 5 extintores, que vencen en el mes de Mayo 2013.

**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**

**Comentarios de lo Observado:****Recomendaciones:**

- 1.- Se recomienda actualizar plan de emergencia para el año 2013, y redistribuir funciones en caso de emergencia.
- 2.- Se sugiere incorporar registro de asistencia a simulacros en carpetas de los NNA.





**CISC PROTECCIÓN**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES  
CREAD CAPULLO  
MANUEL RODRIGUEZ N° 3824. POBLACIÓN LEONERA.  
CHIGUAYANTE**

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

**HORA INICIO: 09:00/**

**HORA TERMINO: 13:00/**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 15/11/2012**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Ministerio de Justicia	
Ana Isla Caamaño	Directora PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Carmen Gatica Muñoz	Juez Tribunal de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	
Cecilia Perez Díaz	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaria Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	

**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.

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>NOTA</b>
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	<b>6</b>
COMEDOR	<b>7</b>
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	<b>5</b>
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	<b>6</b>
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	<b>6</b>
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	<b>7</b>
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	<b>5</b>
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	<b>6</b>
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	<b>7</b>
ÁREAS VERDES	<b>7</b>

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN	7
VIGILANCIA	4
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	5
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	5
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	6
<b>Comentarios de lo Observado:</b>	
<p>Todas las dependencias cuentan con calefacción a gas. Camas en los dormitorios se observan con cantidad de ropa adecuada. Se aprecian buenas condiciones higiénicas.</p> <p>Ventilación: Se percibe olor a humedad, en especial en la casa C, poca ventilación.</p> <p>Paredes: Se observa una mejora significativa en la infraestructura general, pero los muros de los baños de la casa A continúan sin reparación. En la casa C las puertas del baño están quebradas.</p> <p>Se destaca en el centro la adquisición de cámaras de seguridad ubicadas en puntos estratégicos, que permiten monitorear el acceso al recinto y evitar fugas de las NNA; la adquisición de 33 estufas a gas, que posibilitan mantener los ambientes calefaccionados; y la adquisición de comedores para todas las casas.</p> <p>Se destaca también la existencia en baños de papeleros en buen estado, papel higiénico y secadores de pelo de pared, así como también la construcción de una pérgola de visitas, con fondos del Servicio Nacional de Menores, donde las niñas y adolescentes pueden recibir a sus familiares.</p> <p>Se observa una mejora en la decoración de las casas, y en la pintura de muros en distintas dependencias, las que consideran la opinión de las niñas.</p>	
<b>Recomendaciones:</b>	
<p>1.- Evaluar la posibilidad de contratar un funcionario para el monitoreo de las cámaras de seguridad.</p> <p>2.- Mejorar la iluminación y ventilación de la casa C, que pese al pintado de algunos muros, continúa siendo oscura y lúgubre.</p>	

## II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	x		6
Existen encargados de caso por niño	x		4

**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.** El servicio tiene dos líneas: el trato directo desarrolla una rutina desde la terapia ocupacional que involucra el tiempo libre, pero concebido éste como reparación, ahora debe venir otra etapa de capacitación que ejecuta la Universidad de Chile, la cual es certificada, el tema es “intervención grupal y refuerzo de rutina desde el enfoque de la terapia ocupacional”, ésta es progresiva en el tiempo, el módulo consta de 24 horas pedagógicas. La primera etapa se dictó en el mes de agosto de 2011; la segunda en el mes de noviembre del 2012; y se espera continuar el 2013. Con profesionales del equipo psicosocial se han realizado capacitaciones en “intervención familiar clínica”, y en “intervención familiar sistémica”, con el instituto de terapia familiar, en este sentido se espera implementar un modelo clínico de intervención familiar. Además de esto, se han realizado capacitaciones en temas que dicen relación con medidas de seguridad y prevención de riesgos. Desde este año se lleva un registro de estas acciones y se trabaja con el apoyo de la Mutual de Seguridad. Todas estas capacitaciones han sido certificadas y forman parte de cursos licitados. Durante los meses de Abril y Mayo se realizaron sesiones semanales de capacitación, las cuales forman parte de un calendarización semestral. El área de alimentación también cuenta con capacitaciones programadas.

### Comentarios de lo Observado:

Existen profesionales que están a cargo del ingreso, el cual puede producirse las 24 horas del día, ya que hay profesionales de turno destinados a esta labor. El equipo técnico está desde las 09:00 horas en adelante en un horario flexible. Por otro lado, cabe señalar que el equipo de apoyo está integrado por 3 asistentes sociales, 2 psicólogos, y 1 encargada de talleres. (Actualmente falta completar cargo de psicólogo). Desde el ingreso de las NNA hay un plazo máximo de tres días para realizar la evaluación, salvo que la orden de ingreso indique otra cosa. El proceso de calificación es de 20 días hábiles, el caso lo recibe el psicólogo y luego deriva a asistente social.

**Recomendaciones:**

- 1.- Mantener espacios de formación profesional, lo que contribuye a mejorar la atención de los NNA evitando la rotación de personal al contar éste con mayores herramientas de manejo e intervención con las jóvenes y sus familias.
- 2.- Incluir en el proceso de inducción de los profesionales que ingresan, contenidos recibidos en capacitaciones que entrega el servicio a fin de nivelar los aprendizajes.
- 3.- Se deben considerar espacios de cuidado del equipo a fin de evitar el desgaste de los profesionales frente a lo complejo del perfil de las NNA del centro.

**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.

<b>GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	<b>X</b>	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	<b>X</b>	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	<b>X</b>	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	<b>X</b>	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	<b>X</b>	

**Comentarios de lo Observado:**

El libro de reclamos y sugerencias se encuentra en unidad de portería, esto para efectos prácticos, como evitar que se olvide el registro, y para las niñas existe un buzón implementado por el centro. Este se encuentra instalado en la oficina de coordinación. Existen para el conocimiento de todos los adultos y NNA, carteles con aviso de la existencia de estos registros los que se implementaron a contar del mes de Enero del 2013. Una vez al mes se abre el buzón con sugerencias y reclamos, con presencia de NNA y educadores, considerándose posteriormente, las opiniones vertidas por las NNA en la medida de lo posible, en la rutina diaria y actividades realizadas.

Existe un protocolo de abordaje de reclamos y sugerencias, y también se realizan encuentros permanentes entre profesionales y NNA en los que ellas expresan sus opiniones

El plan de emergencia se encuentra en periodo de socialización con los educadores, contándose con plazo hasta el 30 de mayo para realizar esta actividad con todos los profesionales. El Plan de emergencia se distribuye a los jefes directos, quienes son los encargados de instruir al resto de los funcionarios, la coordinadora interna a su vez lo da a conocer a las.

Sename cuenta con una unidad de prevención de riesgos, pero cada centro elabora sus procedimientos de acuerdo a sus propias dinámicas y realidades, por ejemplo, existen procedimientos para abordar conflictos, agresiones, conductas auto agresivas, dinámicas internas de crisis, obediencia a la instrucción, y encuadre normativo, entre otras.

El registro de intervención se encuentra atrasado en cuanto a las últimas intervenciones. No todos los informes de especialidades se encontraron archivados; sólo estaban registrados en las "carpetas virtuales" de cada profesional.

**Recomendaciones:**

1. Mantener una permanente revisión de carpetas de NNA velando porque éstas se encuentren actualizadas y con todos los registros solicitados, siendo el registro virtual un complemento de lo registrado en papel.

#### 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, estos procedimientos están establecidos dentro de un instructivo donde se incluye la metodología de intervención (se tuvo a la vista protocolo de los centros Cread); ingreso; intervención; y procedimientos de todas las áreas protocolizadas desde el 2009. Documento que se actualiza anualmente por normativa del Sename para todos los centros Cread del país, este material es utilizado en los procesos de inducción a profesionales que ingresan al centro. El jefe técnico, de acuerdo a lo señalado en este manual, controla que las NNA sean entrevistadas en los tiempos correspondientes, también de acuerdo a este instructivo se señalan las actividades a realizar, se describe y se indica el flujo que conlleva cada una de las acciones identificadas. Al momento de ingreso de cada NNA se hace entrega de un cuadernillo de bienvenida con los derechos que se le garantizan durante su estadía en la residencia. Respecto a la etapa del desarrollo en que ingresa una niña, si no hay mayor complejidad, se deriva a la casa A o B, la casa C está destinada a NNA con baja adherencia, resistencia a la residencialidad y al proceso interventivo, y que requieren estabilización. Esta casa tiene capacidad para 6 niñas, y en ella existe restricción de espacio, cuenta con dos educadoras que manejan llaves de la casa debido a la permanencia de NNA con alta probabilidad de fuga. Aquí se contiene a las NNA que necesitan estabilización farmacológica por consumo de drogas y alcohol.

**2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?** Sí, se considera una dupla, más un educador, dependiendo del turno del profesional presente a la hora del ingreso de la 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?** Sí, para eso se entrega cuaderno de bienvenida, más el apoyo y contención del equipo, que les explican cómo será su proceso durante el tiempo de permanencia en la residencia con la finalidad de bajar el nivel de tensión que las NNA presentan al ingreso.

**4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión?** Sí, lo que resulta más fácil por estar separadas por grupo etéreo. Las reglas y funciones del equipo de trabajo son reforzadas por la educadora de cada casa en forma permanente, y se siguen trabajando en las siguientes entrevistas. El Psicólogo lo reitera en las acciones que realiza con ellas, junto con otras informaciones dirigidas a la contención. También se hace entrega de tríptico que informa sobre derechos y deberes, y respecto del sistema de visitas. Esta misma información se entrega a los padres con indicación de la conformación del equipo y teléfonos de contacto.

**5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?** Sí, a través del tríptico informativo, más la entrevista de ingreso y entrevista de la dupla, quienes señalan tiempos de permanencia, y plazos de las acciones que se desarrollarán, entre otros. Si el ingreso se realiza de noche, la información se entrega al día siguiente, haciendo además un recorrido por las dependencias del centro.

**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 información se adecúa dependiendo de las características cognitivas de las NNA, quienes asumen esta responsabilidad son el psicólogo y las educadoras que trabajarán con las NNA. Por ejemplo: si ingresa una joven que presenta trastornos psiquiátricos, el profesional Psicólogo entrega instrucciones a los educadores.

**7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?** Sí, cada casa tiene su rutina y planificación mensual publicadas en lugares visibles, de esta forma se indican las distintas actividades que se desarrollan en cada casa. Para los padres también existe una rutina; la dupla establece acuerdos para las visitas que son principalmente los días jueves en la tarde, durante aproximadamente dos horas. Existen además espacios para aquellos casos que no pueden ser visitados en este horario, previo acuerdo de las partes involucradas.

**8.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).** 1.- Conocer por parte de la NNA las causas del ingreso al centro, profesional que recibe verifica los antecedentes, asistente social, psicólogo o encargada de educación preguntan a la NNA si conocen el motivo de ingreso al centro. Las NNA pueden ingresar con un parte de policial y certificado que constata la existencia o no de lesiones, o una orden del Tribunal. 2. Se informa a las NNA qué acciones realizará el equipo de profesionales del centro con ellas, luego se las lleva a conocer las dependencias, se explica el tiempo de permanencia, se indica a cual casa van a ser asignadas, y se les permite realizar un llamado en caso de estar en calle. Esta llamada se realiza en compañía de un profesional, y se hace un sondeo de los números que ella registra, esto según las causales de ingreso. 3. Luego se realiza revisión de sus pertenencias, y se pide hacer entrega de celular velándose de esta forma por evitar el ingreso de artículos de riesgo o drogas. 4.- Se realiza entrevista con el paramédico del centro para el chequeo de salud. 5.- El educador encargado informa casa y dormitorio asignado. 6.- Al ingresar a la casa asignada se presenta a la coordinadora y a su grupo de pares.

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Existen profesionales que están a cargo del ingreso durante las 24 horas del día ya que se fijan turnos. El equipo de apoyo está integrado por 3 Asistentes Sociales, 2 Psicólogos, y 1 encargada de talleres, total: 6 personas (Actualmente falta completar cargo de psicólogo). Desde el ingreso de las NNA hay un plazo máximo de tres días para realizar la evaluación, salvo que la orden de ingreso indique otra cosa. El proceso de calificación es de 20 días hábiles. Los casos son recibidos por el Psicólogo y luego éste deriva a asistente social.

**Recomendaciones:**

- 1.- Se sugiere mantener actualizados protocolos del proceso de acogida y socializarlos con los integrantes del equipo integrando esta información al proceso de inducción.
- 2.- Se sugiere que en el proceso de acogida sean las NNA quienes asuman una parte de esta rutina, por ejemplo, que una de ellas les muestre la casa a quienes ingresan, les señale las reglas, la rutina y procesos acordados, en conjunto con educador de casa y apoyadas por éste.

**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 un formato que incluye lo que debe contener la calificación diagnóstica, para ello se considera la etapa del desarrollo en que se encuentra la NNA, y en consideración a su edad. En la calificación se considera la opinión de la joven, y se le pregunta cuáles son sus expectativas respecto al proceso.

**2.- ¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?** Sí, se toma en consideración la opinión de las jóvenes.

**3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?** Sí, se considera la opinión de la familia. Dentro de los 20 primeros días el proceso incluye visitas domiciliarias, entrevista con familiares, entrevistas con terceros significativos y con otros profesionales de proyectos de la red que trabajan con infancia como son PIB, PIE, PRM, y COSAM.

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

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Fortalecer y empoderar a todos los integrantes del equipo respecto de las acciones que realiza el centro, a fin de que se constituyan en un aporte a la información solicitada.
- 2.- Reforzar permanentemente al equipo de trabajo a través de espacios formativos en aspectos que digan relación con la intervención desarrollada con las jóvenes, estrategias de intervención en crisis, modelamiento, y contención.
- 3.- Se sugiere incluir en el presente instrumento de supervisión de centros, un espacio para escuchar la opinión de los NNA y verificar la existencia de las diversas instancias que contempla el instrumento. Ello, en virtud de que resulta importante complementar la opinión de los profesionales entrevistados con la perspectiva de los NNA.

**Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.**

**1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.** Sí, se realizan para todos aquellos casos que tienen más de 20 días de permanencia, y son realizados por la dupla asignada compuesta por psicólogo y asistente social; la joven; la familia; la encargada de educación; la encargada de taller; y el tutor que es el educador. El Plan de intervención incorpora los objetivos que se van a trabajar en cada área, y que se considera pertinente abordar de acuerdo al diagnóstico, también se considera lo que la NNA desee trabajar y se lleva a objetivos. En el PII se identifican áreas a trabajar y aspectos a trabajar: identificación; síntesis diagnóstica; intervención individual y familiar; socio comunitaria; acuerdos o compromisos establecidos con la NNA y la familia; también se considera si se establecerán coordinaciones con otros proyectos; estrategias a implementar en caso de egreso; plazos estimados; fecha de inicio y término; es decir se consideran todos los elementos relevantes para su ejecución, consignándose también evaluación; dimensión de auto evaluación; consideraciones particulares a cada caso; logros y reflexión.

**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 realizan reuniones clínicas una vez por semana, aquí se ven ingresos, re- ingresos y un caso de intervención, se revisan los avances, dificultades, y acuerdos tomados por las duplas, en este espacio participan la directora, encargados de casa, y dupla interviniente. Además de lo anterior se llevan a cabo reuniones de triadas encargadas del caso, igualmente se revisan situaciones de casos particulares como urgencias, se toman acuerdos para definición de medidas, coordinaciones, y resguardos ante posibles abandonos. Igualmente se revisan acciones a tener presente ante la existencia de un riesgo, por ejemplo llamadas no autorizadas. Para ello existe un protocolo de actuación, y posterior a eso la coordinadora es responsable de identificar lo que ocurrió, de acuerdo al protocolo se revisa con fines de mejorar posteriores manejos, luego se informa al Tribunal y el equipo ve lo que debe hacer en lo interno para manejo de estas crisis, si hay accidentados se debe avisar al nivel nacional indicando qué pasó y como se manejó la situación.

**3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.** Sí, están establecidas en el PII que es monitoreado cada tres meses, en estos espacios se informa cómo se está desarrollando la intervención, y de ser necesario, se solicita modificación de la medida de protección al Tribunal de Familia, y se reformulan los objetivos. En casos de mayor complejidad el plazo se amplía a seis meses.

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

**Comente.**

Nivel individual:

Favorecer en la joven una adaptación positiva al sistema residencial y al proceso interventivo.

Nivel familiar:

Fortalecer vinculación afectiva entre la joven y su prima por la línea paterna, con el objetivo de favorecer soporte a nivel familiar, y egreso de la joven.

Nivel comunitario:

Mantener coordinación permanente con Tribunales de Familia informando del proceso de la joven.

**5.- ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?** Sí, en el caso de que exista familia o referente se aborda en conjunto. En caso de no haber adultos referentes significativos se indica trabajar sólo con las jóvenes el plan de vida independiente. También se proyecta derivación de acuerdo al perfil de la NNA a otra residencia si corresponde, o bien se trabaja el plan hasta que éstas egresen.

**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).** La elaboración del PII tiene un plazo máximo de 15 días para remitirse a Tribunal de Familia e ingresar a plataforma Senainfo, al 30 de cada mes, como plazo máximo, se comienza a trabajar gradualmente los objetivos del PII.

**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**

**Comentarios de lo Observado:**

Se observa, en términos generales que los profesionales conocen y manejan los procedimientos establecidos por el centro, los cuales se encuentran consignados en diversos protocolos. Se aprecia la existencia de documentos e instrumentos que recogen la información necesaria para desarrollar la intervención con las NNA.

**Recomendaciones:**

- 1.- En la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se sugiere tener presentes los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos.
- 2.- Se sugiere que, dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por el Servicio Nacional de Menores, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los PII contengan la firma de las NNA y de los referentes, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.
- 3.- Revisar la formulación de objetivos, que en algunos casos se asimilan más a actividades.

***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?** Existe conocimiento de las condiciones de protección y cuidado de parte de las familias desde la información que aporta la evaluación diagnóstica, ésta se complementa con una visita domiciliaria por asistente social, luego se realizan entrevistas en el centro a los referentes por parte del psicólogo, aspecto que se encuentra definido y señalado en protocolo del CREAD.

**2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?** El profesional asistente social está encargado del trabajo con la familia, él es quien se vincula con la familia informándoles acerca del trabajo que se realizará con la NNA, quedando todo registro de intervención en las carpetas individuales.

**3.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?** Sí, existe y está incorporado el ámbito familiar, de acuerdo a lo que arroja el diagnóstico.

**4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?** Aquellas NNA que no reciben visitas son trasladadas al lugar de residencia de su familia, siendo el tutor el responsable de esta función. Por su parte, la educadora tutora trabaja desde el comienzo la adherencia y el vínculo. La residencia se constituye en un espacio afectivo al no tener apoyo de la familia.

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

**NOTA: 5**

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Establecer objetivos diferenciados donde el abordaje de la situación problemática contenga perspectiva de género, etapa del ciclo vital y características personales de los referentes de las NNA.
- 2.- Atendidas las diferencias particulares de cada familia, y por la trascendencia de las figuras parentales, se sugiere definir estrategias diferenciadas en cada caso para lograr vinculación entre padres e hijas.

#### **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?** Existe un buzón de sugerencias que fue implementado por el centro. Este espacio tiene además una finalidad terapéutica ya que posibilita que las NNA se comuniquen, respeten las opiniones de sus pares, asuman responsabilidades, y refuercen su auto concepto. A través de la opinión de las jóvenes se han concretado acciones concretas tales como un taller de peluquería, y otros de manualidades y actividades recreativas.

**2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos?** Existen dos mecanismos: uno es un espacio desarrollado por asistente social encargada de casa que realiza reuniones cada 15 días con las NNA, en ellas se revisan reglas de convivencia y normas de comportamiento, y se fomenta la participación de las NNA a través de preguntas donde ellas señalan su gustos y preferencias. El otro mecanismo es el buzón de sugerencias donde expresan lo que no hacen verbalmente. También en ocasiones las NNA piden hablar con la directora para plantearle situaciones de su interés.

**3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten.** Por ejemplo, cuando se producen conflictos en los dormitorios, o con NNA de otras casas, las NNA son apoyadas por las educadoras para conversar acerca de lo sucedido, y presentar sus propuestas de solución. En otros casos las NNA piden o sugieren alimentos determinados frente a lo cual se considera su solicitud otorgándoseles un día de comida "chatarra" consistente en completos o hamburguesas.

**4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?** A través del buzón implementado, si no pueden escribir pueden dibujar, o bien a través de una cartilla de opinión, de todas maneras se utiliza permanentemente una escucha individual personalizada. Por ejemplo hay un caso de una NNA con dificultades auditivas (hipoacusia moderada) y que presenta problemas conductuales, en cuyo caso se han implementado estrategias determinadas tales como sentarse con ella, para asegurarse de que escuche.

**5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?** Sí, existe compra de ropa desde la dirección del centro y de accesorios, pero previo a ello se sondean los gustos de las NNA. Estas prendas se compran a través del portal chile compra.

**6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?** No, no manejan dinero. Cuando las familias les dejan dinero, éste es entregado a la educadora quien lo hace llegar a jefe técnico.



**7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?** En cada dormitorio existen closet donde guardan su ropa, se maneja lo mínimo para evitar sustracción de prendas entre ellas. La ropa está marcada, además en el sector de lavandería tienen un espacio identificado para cada una.

**8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?** Sí, cumpleaños mensualmente; día de la mujer; pascua de resurrección; aniversario del centro; exposición de talleres; navidad; año nuevo; día del padre y la madre, en estas celebraciones participan todos los profesionales y NNA del CREAD, y se invita a familia. También para el día del padre o la madre las NNA realizan un presente y se lo entregan a la educadora o tutora, haciendo de esta forma una proyección de afecto a la figura significativa que éstas representan. En navidad y año nuevo se realiza una actividad con las NNA que incluye regalos comprados por el centro y donaciones de particulares, y se prepara una cena que se comparte con las NNA que quedan y no tienen familia que visitar.

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

**NOTA: 5**

**Comentarios de lo Observado:**

Por la relevancia que tiene el derecho a la participación, éste debe materializarse en acciones concretas por ejemplo, la realización del diario mural, la decoración de la residencia, y la realización de contrato grupal.

**Recomendaciones:**

- 1.- Integrar la opinión de las jóvenes en espacios cotidianos y de la rutina diaria.
- 2.- Elaborar diario mural con información relativa a actividades realizadas por las NNA.
- 3.- Favorecer la creación de espacios grupales liderados por las NNA, que digan relación con la participación, y que éstos sean apoyados por las educadoras.
- 4.- A nivel de Servicio Nacional de Menores, se sugiere abordar con el Ministerio de Educación, la generación de alternativas de preparación laboral para la población de los CREAD, diseñadas de acuerdo a las características de las NNA que permanecen en estos Centros.

**Proceso: Resolución de conflictos**

**Proceso: Resolución de conflictos**

**1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).** Peleas por temas de carácter, por diferencias de opinión, o por no llegar a acuerdos al elegir una película. El hecho de vivir en espacios reducidos genera tensión y se han producido agresiones físicas y verbales frente a las cuales los profesionales efectúan un encuadre señalando formas de resolución de conflictos. Se trabaja la intermediación de la educadora, coordinadora, asistente social o psicólogo.

**2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?** Las orientaciones se encuentran establecidas en el manual de convivencia elaborado por los profesionales y considerando la opinión de las NNA.

**3.-¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.)** **Describa.** De acuerdo al manual se indica que median los profesionales.

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Se aprecia la existencia de medios y estrategias para enfrentar situaciones conflictivas que presentan las jóvenes en el centro.

**Recomendaciones:**

1. Generar mayores espacios de convivencia entre las NNA a objeto de potenciar manifestaciones más amigables, de respeto y compañerismo entre ellas.

**Proceso: Rutina Diaria**

**1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?** Las actividades diarias están claramente especificadas por hora en una programación publicada en cada casa; Se contemplan: Levantada- Ducha. Desayunos. Aseos-Casas. Talleres específicos para cada casa. Almuerzo- Reposo. Tiempo libre- Supervisión. Talleres- Actividades Deportivas- Actividades recreativas. Duchas. Once- Reposo. Refuerzo Escolar. Repaso Escolar. Cena- Reposo. Televisión- Música-Juegos. Preparación Acostada. Acostada. En forma complementaria a las rutinas diarias existen talleres y actividades recreativas.

**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 consideran dos duchas diarias en las mañanas, cepillado de dientes después de cada comida. Se aprecian artículos de aseo en cantidad y variedad adecuadas. Las NNA se ven aseadas, y la residencia se observa limpia y ordenada.

**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.** Sí, la rutina diaria incorpora el desarrollo de responsabilidades individuales y grupales. Se promueve la realización de trámites relevantes como obtención de cedula de identidad por ejemplo (dependiendo de los progresos en el PII). También se realizan talleres donde se prepara a las niñas para la vida independiente, tales como taller de pedrería, taller de madera y decoupage, taller de corte y confección, clases de tejido, etc., se indica que durante el presente año los talleres están enfocados a generar instancias de trabajo grupal y/o individual acorde a las características y necesidades de las NNA, donde se posibilite el desarrollar o fortalecer habilidades orientadas a facilitar su autonomía; así como también potenciar sus habilidades sociales.

**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 realizan talleres en las modalidades de trabajo directo con unidad ejecutora y con el equipo de educadores de trato directo, quienes planifican gestionan y ejecutan las tareas, éstos se orientan al desarrollo de conocimientos y habilidades específicas en diversas materias, como por ejemplo: tejido a palillo, tejido a telar, entre otros. Además próximamente se dará inicio a dos proyectos de financiamiento FNDR, Fondo Seguridad Ciudadana, de prevención y habilitación laboral, "Construcción del Proyecto de Vida", y "Peluquería".

**5.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.** Aproximadamente dos horas diarias, que se distribuyen en actividades como ver televisión, escuchar música, y realizar juegos de salón, además de la participación en talleres programados de acuerdo a sus intereses y plan de intervención.

**6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?** Paseos, caminatas, en verano las salidas se concentran principalmente en balnearios, señalándose por ejemplo que durante este verano las niñas asistieron a la piscina de la Universidad de Las Américas. También realizan salidas a hogares de ancianos, y visitas a museos. Todas estas actividades están relacionadas con los avances y progresos que evidencien las niñas en sus respectivos PII.

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Se aprecia publicación de la rutina diaria en todas las dependencias, de forma atractiva y colorida, y elaborada por las mismas NNA.

**Recomendaciones:****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?** Existe una ficha de ingreso de salud, la cual se aplica a todas las NNA cuando ingresan. Esta la aplica el profesional paramédico del centro.

**2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.** Cuentan con cuadernos individuales con controles médicos según sus necesidades, y libro de registro de medicamentos. Además se observa un pizarrón en la sala de coordinación, el cual da cuenta de las actividades semanales en relación a salud; por ejemplo horas a matrona, a nutricionista, y Control CESFAM, entre otros.

**3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?** El centro cuenta protocolos de derivación y coordinación. El examen preventivo EMPA fue realizado en el CESFAM de Leonera, a todas las NNA residentes del Centro. Las profesionales consultadas refieren no tener problemas de derivación con el centro de salud en atención primaria. Lo que no ocurre con la derivación a especialistas de neurología y psiquiatría, debiendo optarse por atención de especialistas en forma particular.

**4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.** Sí, todas cuentan con su ficha de inscripción en CESFAM Leonera de Chiguayante.

**5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud?** Los más comunes son: Infecciones urinarias, resfríos, control de embarazo, atenciones dentales y oftalmológicas.

**6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?** Si, ello se materializa a través de ítem de suministro. Específicamente en lo que dice relación con atención psiquiátrica, para lo cual se puede acceder a dos profesionales: Dr. Navarrete y Dr. Condeza. Los valores de estas atenciones fluctúan entre \$ 40.000 y \$ 42.000 por atención. Además se pueden comprar medicamentos recetados por estos profesionales.

**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.** Sí, a través de distintas instancias, tales como talleres, charlas y reforzamiento en la rutina diaria. Se cuenta con coordinaciones de ayuda externa mediante el CESFAM y alumnas en práctica.

**8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?** Si, son apoyados. En este momento hay dos NNA con necesidades especiales; una con retardo y otra con problemas de audición. Ellas son trasladadas por la Residencia hasta su establecimiento educacional; se realizan coordinaciones con profesionales de sus establecimientos educacionales; y al interior del centro se les brinda atención personalizada por parte de las educadoras del centro.

**9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA? ¿Quién está a cargo?** Sí, a cargo de ello se encuentra el paramédico de turno, o coordinador diurno o nocturno. Cada jornada los medicamentos se llevan a las casas en sobres individualizados.

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

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Se observa un buen manejo de la situación de salud integral de las NNA del centro, esto en aspectos preventivos y de tratamientos específicos, para lo cual existen procedimientos claros y socializados en el equipo del centro.

**Recomendaciones:**

1.- La dificultad para acceder oportunamente a atención de especialistas al interior de la Red de Salud, es una constante en cada visita que se realiza a los Centros, por ello se hace importante plantear la necesidad de abordar esta situación a través de gestiones desde el nivel central con el Ministerio de Salud, desde una perspectiva más global.

**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?** Se brindan cinco comidas diarias; Desayuno; 07:30; Almuerzo: 13:00; Once: 16:30; Cena: 19:00; y Colación nocturna: 21:00. No cuentan con un menú específico por tramos de edad, pero sí existen minutas especiales para NNA embarazadas, NNA con desnutrición y NNA con obesidad. Existe registro de la planificación del menú semanal.

**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: 7**

<p><b>Comentarios de lo Observado:</b></p> <p>EL centro cuenta con implementos adecuados para la preparación y manipulación de los alimentos. La cocina es amplia y se encuentra aseada y ordenada. Dos profesionales manipuladores de alimentos cocinan según indicaciones de nutricionista, que consideran las necesidades de las NNA. Se observan minutas en ficheros. Los profesionales indican que cuentan con constantes capacitaciones, turnándose para poder asistir y cubrir siempre las necesidades del centro.</p> <p>Además se destaca la adquisición de nuevos refrigeradores, un horno industrial y muebles de acero inoxidable.</p> <p>Cuentan con área de economato encargada de la adquisición de carne, pescado, verduras, hortalizas, frutas frescas. Cuentan con dos bodegas de almacenamiento de alimentos que se observan limpias y ordenadas. Cada tres meses se realiza reposición de alimentos no perecibles.</p>
<p><b>Recomendaciones:</b></p>

**Proceso: Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	08 Niñas Residentes 09 Niñas Acercamiento Familiar
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	19
<b>TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA</b>	<b>27 en la residencia</b>

**1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.** 17 NNA comenzarán un programa de reinserción escolar, dirigido por el PIE AITHUE de la Corporación Nuevo Milenio, consistente en acompañamiento dos veces por semana, entregando específicamente apoyo para exámenes libres. Contempla 3 profesionales. (Profesor, Psicopedagogo y Educador), quienes realizan apoyo para la validación de estudios. El proceso se lleva a cabo en el centro y está diseñado de acuerdo a rangos de edad de las NNA. La coordinación será asumida una profesora encargada de educación. Además se cuenta con 6 alumnas de la Universidad San Sebastián, de la carrera de Psicopedagogía que asisten 2 veces a la semana a brindar apoyo a las NNA.

**2.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?** En el Centro existe una profesional encargada de educación (Profesora), quien coordina el área de educación. Actualmente se encuentra con licencia médica.

**3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?** Sí, cuentan con estos documentos, quien realiza este proceso es la persona encargada de educación.

**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).** Sí, se cuenta con una casa especial (Casa Azul), que cuenta con internet y dos computadores. Existe apoyo de biblioteca. Las NNA son motivadas constantemente en el área de educación.

**5.- ¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?** El centro asiste a las reuniones de apoderados, las personas responsables son: la encargada de educación, los tutores, y la Asistente Social. Esto se les da a conocer a familia o adulto responsable.

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? Sí, existe apoyo de todo el equipo, en los casos que presentan dificultades conductuales o relaciones conflictivas, o con riesgo de fuga, se refuerza con la participación de la educadora. Se cuenta además con apoyo para el traslado en sus responsabilidades educacionales.

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

<p><b>Comentarios de lo Observado:</b>          Se observa preocupación por el área de educación en la residencia de las NNA.          Se destaca el vínculo con las redes, la que permite poder ejecutar desde el mes de junio el proyecto de reinserción escolar con el PIE Aithue.</p>
<p><b>Recomendaciones:</b></p>

**Proceso: Sistema de Reclamos**

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

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los NNA? El centro cuenta con dos formas para captar estas necesidades: 1.- A través de la coordinadora de turno y/o profesionales de la Dupla Psicosocial. 2.- Buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones. Al momento de ingreso de las NNA al centro se les explica de qué forma pueden manifestar dudas, sugerencias, reclamos y felicitaciones. El buzón de reclamos se abre cada 15 días y en presencia de un representante de las niñas, un representante de la dupla psicosocial, la Jefa Técnica y una educadora. 3.-Adicionalmente a ello existe un libro de registro de reclamos para visitas, padres o usuarios externos, donde se señala procedimiento a seguir por quién presenta la observación.

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. El centro no cuenta con un abogado, pero en caso de necesitar asesoría, se realizan coordinaciones con el abogado de la Dirección Regional de SENAME; específicamente con el profesional Rodrigo Bustos.

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 ( 10 días , responde dirección )	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: 6		
Comentarios de lo Observado:		

Recomendaciones:

**Proceso: Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** Se cuenta con un plan de emergencia actualizado y socializado con las niñas y el personal. Existen salidas de emergencia habilitadas y debidamente señalizadas, lo mismo para las zonas de seguridad. Además, cabe destacar que se adquirieron e instalaron cámaras de seguridad en lugares estratégicos. Se cuenta también con un portero las 24 horas del día, que se ubica a la entrada de la residencia.

**2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?** El último simulacro de evacuación fue realizado en Noviembre de 2012. Se tiene programado realizar el próximo durante el segundo semestre del presente año. El último simulacro fue realizado en Marzo de este año, sobre protocolo a seguir frente a eventos de conductas auto lesivas, pero este tipo de simulacro no implica evacuación.

**3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** El 07 de mayo de 2013 se concretó la inspección de dependencias por parte de bomberos, pero no les ha llegado el informe que ellos emiten. Se exhiben correos electrónicos mediante los cuales se reitera la solicitud de envío de este documento.

**4.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los NNA? (por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, del mobiliario, espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?** Se observa registro de sanitización de Plaguicidas en Desinfección y Desratización, realizada este año. Existe una pauta de cotejo de seguridad que es aplicada trimestralmente. Se cuenta con un funcionario encargado de la mantención del centro, con jornada completa. Cabe señalar que al momento de la visita de la comisión se encontraba con licencia médica.

**5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?** Sí, existe un Plan de Emergencia 2013, que considera planes de contingencia para los fines de semana largos. Este fue oficiado a Bomberos y Carabineros.

**7.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?** Sí, el plan de emergencia es socializado con funcionarios y NNA. Existe un programa de Trabajo Anual de Seguridad emanado de la Dirección Nacional del SENAME, y éste debe estar socializado entre mayo y junio de 2013. La socialización se hace entregando la información a los Coordinadores, realizando charlas y talleres.

**8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?** El recinto general cuenta con dos salidas de evacuación, y cada casa posee dos salidas de emergencia (pueden ser puertas o ventanas con cerraduras habilitadas). Al momento de la visita se observa ausencia de señalética en algunos muros, lo que se explica en virtud del reciente pintado de paredes.

**9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.** El centro cuenta con 47 extintores contando el del vehículo. El vencimiento de la carga es Agosto de 2013, por lo que están todos 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: 6

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Evaluar la posibilidad de contar con personal que pueda monitorear las cámaras de seguridad.
- 2.- Evaluar de acuerdo a sus posibilidades, la posibilidad de contar con una persona que cumpla funciones de inspección de las distintas dependencias y exteriores, a modo de apoyo a la vigilancia durante las 24 horas del día.
- 3.- Reponer señalética de seguridad en aquellas dependencias que fueron recientemente pintadas.
- 4.- Se sugiere incorporar registro de asistencia a simulacros en carpetas de las NNA.





CISC PROTECCIÓN

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES  
RPM VILLA SANTA MARÍA GORETTI  
MANUEL RODRÍGUEZ N° 1487, CHIGUAYANTE**

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

**HORA INICIO: 15:00/**

**HORA TERMINO: 17:00/**

**FECHA VISITA ANTERIOR: NO HAY.**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Ministerio de Justicia	
Lorena Izquierdo Elgueta	Asistente Social PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Carmen Gatica Muñoz	Juez Tribunal de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	
Cecilia Perez Díaz	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	

Se hace presente que actualmente el centro mantiene dependencia del Arzobispado de Concepción, cesando en el mes de Diciembre de 2012 la administración de la Congregación de los Pobres Ciervos de la Divina Providencia. Se mantiene apoyo económico de la Fundación Ricardo Espinoza, a través de proyectos que permiten obtener dinero para satisfacer requerimientos materiales de las niñas.

**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)	6
COMEDOR	5
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	5
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	5
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	4
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	5
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	5

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	5
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	5
CALEFACCIÓN	5
VIGILANCIA	4
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	5
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	5
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	5
<b>Comentario de lo observado:</b> Cuentan con una camioneta del año 1996. Las dependencias que ocupa la residencia son de antigua data, y pese a ello se observan en regulares condiciones en general. La dirección y oficinas administrativas se aprecian en buen estado en general. Se observan buenas condiciones de higiene y orden en las casas, éstas fueron recientemente pintadas por un grupo de alumnos voluntarios del Colegio Inglés. Existen dos casas desocupadas. Cabe mencionar que desde Marzo de este año una de las casas fue destinada a un matrimonio francés, por el Arzobispado de Concepción, indicándose que este matrimonio se dedica a realizar talleres con las niñas.	
<b>Recomendaciones:</b> 1. Se sugiere introducir mejoras a la infraestructura que se observa deteriorada.	

## II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		3
Existen encargados de caso por niño	X		2 Asistentes Sociales con media jornada, 1 Psicólogo, y 1 Educadora

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

Sí, en materia de Competencias Parentales en la Universidad de Concepción. En general, se aprecia ausencia de instancias de capacitación en temas atinentes a la problemática de infancia.

<b>Comentarios de lo Observado:</b> Resulta necesario mencionar que existe un déficit importante en recursos humanos, atendida la cantidad de NNA. La Psicóloga con media jornada no puede realizar un trabajo idóneo con las NNA, debiendo focalizar su intervención en situaciones de urgencia. En lo que respecta a las educadoras, al momento de visita se detectó que una sola educadora estaba a cargo de una casa con varias NNA, debiendo asumir todas las tareas, esta situación repercute negativamente en las NNA más grandes, quienes deben asumir responsabilidades de cuidado y tareas con las más pequeñas. Se reporta una alta rotación de personal basada principalmente en un bajo nivel de remuneraciones.
<b>Recomendaciones:</b> 1.- Por la relevancia del perfil de los NNA del centro, la institución debe velar por la permanente formación y capacitación de los profesionales a fin de generar el desarrollo de herramientas en el manejo de las distintas situaciones que se presentan en el trabajo con los usuarios y sus familias o referentes. 2.- Se sugiere incluir dentro de los espacios formativos de los profesionales, contenidos de cuidado de equipos. 3.- Se estima importante revisar aspectos que dicen relación con las remuneraciones del personal, ya que a la fecha se observa alta rotación de éste. 4.- Es necesario abordar la dotación de personal, ya que se aprecia déficit de recursos humanos que incide en todos los ámbitos de la intervención con las NNA afectando la calidad del trabajo que pueda realizarse con ellas durante su permanencia en la residencia. 5.- Revisar y socializar permanentemente en espacios de trabajo del equipo los procedimientos establecidos por la residencia sobre todo teniendo en cuenta la alta rotación de personal que presenta este centro.

### III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	X	
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Existen zonas de seguridad identificadas. Recientemente se realizó un taller con NNA por parte de bomberos en el cual se enseñó manejo de extintores. El centro tiene una cobertura 40 plazas, pero actualmente atienden a 35 niñas. Existe registro de visitas, lo lleva la secretaria y se ubica en el mesón a la entrada del centro. Solamente existe un buzón del Sename, y se ubica a la entrada de la residencia. Existe un plan de seguridad denominado Prevenir, las NNA lo conocen así como también las medidas que deben seguirse ante una emergencia. SE aprecian algunas carpetas incompletas. En el caso de dos hermanas, los PII se archivaron en forma intercambiada.		
<b>Recomendaciones:</b> 1.- Incorporar libro de reclamos, informando a los padres o referentes la importancia de sus opiniones o inquietudes. 2.- Se aprecian diferencias significativas entre Residencias de Protección y CREAD de administración directa del Sename, en términos de que los CREAD cuentan con protocolos para toda acción que involucre a los NNA. En el entendido que estas instancias permiten ordenar la acción, establecer responsabilidades, y fijar criterios objetivos de evaluación, se sugiere que a través del Servicio Nacional de Menores, que posee instancias de supervisión técnica y financiera, se apunte a compartir estos protocolos con las residencias colaboradoras contribuyendo a una mejor atención para los NNA que permanecen al interior de estos recintos.		

### 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, el proceso general de acogida es realizado por un integrante del equipo técnico: directora; psicóloga; o educadora, pero éste no se encuentra determinado en un protocolo, ni estratificado por edades, sólo se realiza verbalmente.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Sí, se considera la dupla psicosocial, pero por razones de jornada laboral, no siempre se encuentra la psicóloga quien cuenta sólo con media jornada.

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 básicamente un trabajo de contención, se les indican las reglas, se presentan las educadoras, se muestra el lugar y las dependencias, se presentan las otras NNA, se explica en qué consiste el trabajo a realizar con ellas y sus familias, pero nada de ello consta en un protocolo.

**4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión?** Sí, primero se presenta al equipo, que según turno se encuentra en la residencia, y las funciones que cada uno tiene, se explican las reglas de convivencia y el funcionamiento general del centro. Si las NNA son muy pequeñas se adapta el lenguaje a fin de que sean capaces de entender los contenidos.

**5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?** Sí, se les explica la rutina diaria, y cómo funciona la residencia. La educadora es quien continúa reforzando estos aspectos.

**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?** A las NNA que presentan algún tipo de retraso mental leve, se les explica esta información de una forma más lúdica.

**7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?** Sí, está establecida una rutina diaria desde que las niñas se levantan hasta que se acuestan, la que está en conocimiento de los padres, y se encuentra publicada en lugares visibles de las casas.

**8.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).** 1.- Contención emocional de las niñas, ya que la mayoría de las veces no quieren estar en la residencia. 2.- Establecimientos de hábitos regulando su día a día, y entrega de información de funcionamiento del centro. 3.- Vinculación con sus figuras de afecto, se ubica a padres o figuras significativas, cuando éstas no se encuentran presentes, se hace entrega a los padres de calendarios de visita. 4.- Se realiza el chequeo de salud y evaluación del ámbito educacional, apoyándolas e integrándolas a las actividades de la residencia. 5.- Luego de esto se realiza el diagnóstico y PII dentro del primer mes, la primera semana se realizan entrevistas con las NNA, la primera semana se realizan entrevistas iniciales, se revisan antecedentes de otros centros, si corresponde, realizando coordinación con equipos de otras instituciones para obtener más información de ser necesario.

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

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

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

Se observa escaso manejo de información del funcionamiento general del centro, en la persona que subroga a la Directora.
--

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

1.- Directora del centro debe velar por que todos los profesionales del programa manejen información referente al funcionamiento de la residencia y de las NNA que en ella se encuentran. 2.- Teniendo en cuenta la baja dotación de personal existente en la residencia, se hace necesario que los profesionales se involucren en todos los aspectos relativos a las NNA, principalmente en caso de ausencia de alguno de los miembros del equipo. 3.- Se sugiere que en el proceso de acogida sean las NNA quienes asuman una parte de esta rutina, por ejemplo, que una de ellas les muestre la casa a quienes ingresan, les señale las reglas, la rutina y procesos acordados, en conjunto con educador de casa y apoyadas por éste.
--

**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 protocolo establecido. Cada profesional trabaja este aspecto de manera informal. El diagnóstico social lo hace el Asistente Social, si se requiere intervención más especializada, se pide a la Psicóloga que intervenga, pero los informes no son todos psicosociales. Se hace informe Psicológico actualizado cuando lo solicita el Tribunal.

**2.-¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?** En la evaluación no se incorpora, pero en la entrevista que se realiza por los profesionales las NNA plantean sus intereses y lo que quieren.

**3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?** Sí, en la medida que esto es posible. Se intenta que la familia se incorpore en la evaluación. También se les consulta si saben las razones de por qué sus hijas están en el centro.

**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**

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Se debe reflejar la opinión de los NNA en las actividades y rutina diaria.
- 2.- La pauta de satisfacción de usuarios debe ser revisada a fin de que refleje lo que efectivamente piensan las NNA. Además debe ser anónima.
- 3.- Incluir en las casas, murales elaborados por las NNA.
- 4.- Se sugiere introducir espacios de conversación donde las NNA presenten sus inquietudes y estas sean acogidas por los profesionales.
- 5.- Se sugiere incluir en el presente instrumento de supervisión de centros, un espacio para escuchar la opinión de los NNA y verificar la existencia de las diversas instancias que contempla el instrumento. Ello, en virtud de que resulta importante complementar la opinión de los profesionales entrevistados con la perspectiva de los NNA.

**Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.**

**1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.** Sí, cada NNA cuenta con un PII actualizado y realizado por la dupla psicosocial. En el diagnóstico se ven las necesidades que presentan las niñas y sus familias. Éste integra tres áreas: individual; familiar; y comunitaria, cada una por separado tiene objetivos específicos a alcanzar. En ellas se incluyen aspectos como etapa del desarrollo, educación, y apoyo psicológico, entre otros. Luego se realiza un resumen diagnóstico con identificación de los derechos vulnerados, las metas a lograr, y las acciones a desarrollar.

**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?** De acuerdo al objetivo definido se señala quien está a cargo de ejecutar esta área específica.

**3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.** Sí, y son enviadas a Tribunales trimestralmente.

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

Con el niño;

Carpeta N° 1.

Mejorar capacidad de adaptabilidad de la NNA.

Carpeta N° 2

Favorecer el desarrollo integral y promover la expresión asertiva de sentimientos.

Carpeta N° 3. Con la familia

Propender al fortalecimiento de lazos afectivos, entre todos los integrantes del núcleo familiar.

**5.- ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?** Sí, considera a la familia, o a terceros significativos fomentando el desarrollo de competencias parentales. Esto se evidencia en entrevistas individuales y visitas domiciliarias.

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 PII se realiza a contar del segundo mes del ingreso de las NNA, y una vez finalizado el diagnóstico se monitorea cada dos meses, pero se revisa cada 6 meses, salvo que ocurra algo especial o una situación en crisis, momento en que se debe reformular de ser necesario.

**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**

**Comentarios de lo Observado:**

En general se observan carpetas ordenadas y con información actualizada, sin embargo es posible apreciar que el PII de dos NNA (hermanas) se encuentra cambiado de carpeta.

**Recomendaciones:**

- 1.- Mantener sistemas de registro actualizados, los que en su desarrollo deben reflejar mayor participación de las NNA en la elaboración del PII y en los procesos de evaluación.
- 2.- Se sugiere que, dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por el Servicio Nacional de Menores, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los PII contengan la firma de las NNA y de los referentes, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.
- 3.- En la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se sugiere tener presentes los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos.

**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?** No, tampoco existen protocolos para ello, lo que responde principalmente a la falta de recurso humano.

2.- **¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?** La dupla es la que está a cargo del contacto con las familias, quienes informan sobre la temporalidad de la medida.

3.- **¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?** En el PII está incluida una dimensión familiar, que establece el trabajo con familias, incorporando objetivos a trabajar con plazos y responsables de los mismos.

4.- **¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?** En los casos de niñas que no reciben visita se trabaja con la Unidad de Adopción del Servicio Nacional de Menores, a fin de buscar alternativas de familia. Actualmente existen dos NNA en búsqueda de familia, y otras dos que se incorporaron hace poco y se encuentran en situación de abandono. Para quienes no reciben visitas se realizan actividades recreativas, se realizan además talleres, juegos y actividades lúdicas de fin de semana, a cargo de un matrimonio francés que reside en el centro. También se realizan actividades organizadas por colaboradores consistentes en desayunos, onces u otras actividades en las tardes.

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

**NOTA: 5**

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Identificar figuras significativas dentro de la familia extensa de las NNA para integrarlas al proceso interventivo de las mismas.
- 2.- Por la relevancia de la vinculación padres- hija se debe reforzar el trabajo efectuado con la familia, desarrollando estrategias diferenciadas de acuerdo a las características de las familias, y etapa del ciclo vital en que se encuentren las NNA.

**Proceso: Participación y preparación para la vida independiente**

**1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del NNA en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro?** Se trabaja a través de entrevistas o talleres de preparación para la vida independiente. Estas actividades son realizadas por la dupla y alumnos en práctica de Psicología.

**2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos?** Se conversa y entrevista regularmente a las NNA, se realizan también reuniones de casa con educadoras las que reportan a la dupla los planteamientos de las NNA.

**3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten.** En cada casa se organizan las actividades domésticas teniendo presente la opinión de las NNA. Ellas también participan en planteando mejoras en el menú, eligiendo una película, o los juegos que quieren realizar. También participan en la decoración de la casa y en la selección de las salidas que quieren realizar.

**4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?** Se aplica una encuesta de satisfacción a las NNA dos veces al año, también se aplica a los padres. Esta pauta consiste en contestar preguntas de la rutina diaria marcando caritas, posteriormente el equipo analiza y discute sus respuestas, y se evalúa la posibilidad de satisfacer las inquietudes de las NNA.

**5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?** Existe una ropería en la que las NNA eligen lo que más les gusta, esa ropa es personal y se marca para que sea de uso exclusivo. Cuando padrinos entregan dinero, éste es administrado por la educadora encargada de casa, pero ellas compran a su gusto.

**6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?** Sí, el centro les proporciona una mesada de \$ 1.000, y además para fiestas patrias les regala una suma de dinero que ellas administran.

**7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?** Sí, se guarda en ropería.

**8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?** Sí, se celebran cumpleaños, navidad, fiestas patrias, día del niño, en estas celebraciones se entrega un regalo o presente.

---

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

**NOTA: 5**

**Comentarios de lo Observado:**

Se debe trabajar permanentemente la preparación para la vida independiente en aquellos casos que no exista familia de apoyo, buscando alternativas innovadoras y que den respuesta a las necesidades de las NNA.

**Recomendaciones:**

- 1.- Aplicar pauta de detección de necesidades a las NNA.
- 2.- Elaborar proyecto de vida con las adolescentes como una actividad del plan de intervención individual.

**Proceso: Resolución de conflictos**

1.- **Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).** Las situaciones que se presentan más frecuentemente son: agresividad, bajo control de impulsos o dificultades básicamente por características personales, y rivalidades entre casas por extravío de cosas personales, pero en general el conflicto se trabaja por las educadoras a través de manejo conductual.

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

3.- **¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.)** Describa. Se conversa, se trata el tema primero y luego se les pide que se arreglen entre ellas, las profesionales se involucran sólo cuando son conflictos mayores, la educadora posteriormente conversa y monitorea el proceso. Las educadoras transmiten esta información en reuniones de coordinación y traspaso de turno. Para apoyar estos temas se realizan talleres 4 veces en el año, básicamente en temas de manejo conductual y buenos tratos.

<b>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.</b>
--

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

**Comentarios de lo Observado:**

En general, llama la atención la ausencia de protocolos que regulen y orienten la intervención de profesionales y educadores.

**Recomendaciones:**

- 1.- Aunque se indicó la existencia de un protocolo de intervención para la resolución de conflictos, no se tuvo a la vista por estar en un mueble con llave.
- 2.- Realizar capacitación a los educadores que ingresan o que realizan reemplazo, en materia de resolución de conflictos e intervención en crisis.

**Proceso: Rutina Diaria**

1.- **¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?** 6:00: AM levantada, preparación para clases; 7:00: desayuno (NNA con clase en la mañana); 7:30 a 8:30 salida a Colegio y Jardines Infantiles. Cabe señalar que los NNA con clases en jornada de tarde desayunan a las 9:30, 10:30: Hora de Estudio y recreo: 10:30; 13:00 Almuerzo y salida a clases niñas de la jornada de la tarde; 15:00 Horario de estudio; 16:30: Colación; 17:30: Recreo; 19:00 Cena, aseo de mi casa, televisión y otros; 22:30: horario tope para 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?** Cada niña se preocupa del aseo de su cama y mantiene en orden el closet (las más pequeñas con apoyo de las educadoras). Las NNA se duchan diariamente en las tardes. Los artículos de aseo son manejados por las Educadoras, quienes los distribuyen a cada niña en forma personalizada al momento del baño. Las dependencias se observan aseadas, al igual que las niñas.

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.** Cada NNA es responsable de su cama, del orden y aseo de su espacio. A las más grandes se les facilita la vida independiente autorizándoles salidas a sus respectivos proyectos de apoyo.

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 rutina diaria incorpora talleres dentro de los cuales, se incluyen temas de sexualidad, de buenos tratos y relaciones interpersonales, constituyendo éstos, la principal forma de entregar habilidades y destrezas. Los talleres se desarrollan principalmente con NNA mayores de 8 años.

5.- **Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.** Durante la semana, dos a tres. Los fines de semana casi completamente están destinados a recreación y uso libre de su tiempo.



**6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?** Estas actividades son principalmente en el verano y consideran: salidas a la playa, piscinas, y paseos a lugares más alejados, tales como Salto El Laja. Además asisten a actividades que les invitan y que estén visadas por la Residencia, como desayunos en Universidades, etc.

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

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- En la rutina diaria adelantar la hora máxima de acostarse en a lo menos media hora.
- 2.- Incorporar más actividades normadas de preparación para la vida independiente a través de la experiencia.

### **Proceso: Salud**

**1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA en la residencia?** Al ingresar se solicita una hora para evaluación del estado general cada NNA a Consultorio Pinares de Chiguayante. Se informa que además llevan el control de niños sano de las niñas más pequeñas. Se indica también que la mayoría de las niñas no cuenta con ningún antecedente de salud previo al ingreso.

**2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva el registro de salud?. Pida ver el registro.** Cada NNA cuenta con una carpeta de salud donde se aprecia una ficha de salud. En ella se va registrando la historia de salud y tratamientos, información que también es incorporada en la ficha psicosocial. Además se lleva un cuaderno donde se registran las atenciones médicas.

**3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?** No existen protocolos de atención y derivación. La atención es directa en el Consultorio Pinares. En el caso de alguna urgencia se acude al Hospital Regional. Existen dificultades para acceder a horas de especialidades en Neurología y Psiquiatría, frente a lo cual se opta por el financiamiento de horas particulares en el sistema privado.

**4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.** Todas las niñas están todas inscritas en el Consultorio Pinares. En el caso de las NNA que están en acercamiento familiar, se realiza trabajo con la familia, para dar continuidad a las atenciones médicas.

**5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud?** Resfríos, y enfermedades broncopulmonares, déficit atencional, rasgos antisociales. Estos casos son atendidos con Neurólogo y Psiquiatra.

**6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?** No cuentan con convenios relacionados con el área salud. La atención primaria se realiza en el Consultorio de Salud. Se informa que un equipo de Alumnos de 5° año de la Universidad San Sebastián están haciendo un trabajo a través de talleres con niñas de hasta 8 años.

**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.** Tienen talleres con la dupla psicosocial, sobre competencias parentales, control de impulsos, buenos tratos, etc. Además los días lunes cuentan con talleres realizados por alumnas en práctica de la carrera de Obstetricia de la Universidad Santo Tomás, quienes abordan temas de sexualidad.

**8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?** Tienen mayor atención en salud, dependiendo de sus necesidades. Destacan que el brindar más atención a algunas NNA afecta mucho las relaciones entre ellas.

**9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA? ¿Quién está a cargo?** Se dispone de una oficina destinada a la salud y una persona dedicada a esta labor. Existe un registro general de los medicamentos entregados a las niñas. Los medicamentos son entregados a las Educadoras de trato directo de cada casa, con sus respectivas indicaciones, y ellas los suministran con supervisión de la Encargada de Salud. Las dosis que se manejan en cada casa son semanales y están bajo llave.

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

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

**NOTA: 5**

**Comentarios de lo Observado:**

Las vacunas son registradas en cuadernos.

Dentro del control de salud del consultorio se realiza el control nutricional.

**Recomendaciones:**

1.- La dificultad para acceder oportunamente a atención de especialistas al interior de la Red de Salud, es una constante en cada visita que se realiza a los Centros, por ello se hace importante plantear la necesidad de abordar esta situación a través de gestiones desde el nivel central con el Ministerio de Salud, desde una perspectiva más global.

2.- Protocolizar de manera sencilla y práctica procedimientos relacionados con las derivaciones médicas, y suministro y control de medicamentos.

3.- Normar de manera explícita procedimientos en caso de emergencias.

**Proceso: Alimentación**

**1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto?** Las comidas diarias son 4: desayuno, almuerzo, colación y cena. Existe visible en cada casa un menú semanal. El menú se elaboró hace un tiempo con apoyo de una profesional nutricionista del Consultorio de Salud, pero no existe un control permanente de éste por parte de profesionales del Centro.

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

NOTA: 4

**Comentarios de lo Observado:**

El menú es poco variado, la cena es la misma del almuerzo. No considera variedad de frutas, se precian pocas proteínas en él.

Las NNA señalan que no llevan colaciones a clases, y que la dieta es insuficiente en cantidad y calidad.

**Recomendaciones:**

1.- Mejorar el menú en cantidad y calidad dentro de las posibilidades económicas de la residencia.

2.- Procurar enviar colación a las niñas para que consuman dentro de la jornada de clases.

3.- Realizar evaluación nutricional a las NNA.

4.- Publicar en lugares visibles de las casas, información relacionada con alimentación saludable.

**Proceso: Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	34
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
<b>TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA</b>	<b>35</b>

1.- **Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.** Indican que tienen el 100% escolarizado, desde Jardín Infantil hasta enseñanza media. La única niña que no asiste a la escuela se integró al Centro hace sólo tres días.

2.- **¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?** No cuentan con personal interno a cargo del aspecto pedagógico. Las educadoras de trato directo las apoyan y en estos momentos les está reforzando un equipo de la Universidad San Sebastián.

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

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).** La residencia posee espacios amplios en cada una de las casas, sin embargo no existen espacios exclusivamente diseñados y dedicados al estudio y realización de tareas. Para tales efectos se destina el comedor de las casas.

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 asiste a las reuniones de apoderados de las escuelas. De acuerdo a la disponibilidad de tiempo, las Educadoras pueden asistir a entrevista con los profesores. A los padres se les informa acerca de toda la situación escolar de las niñas.

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 existe apoyo especial para casos de niñas con necesidades especiales, cualquier necesidad específica es cubierta por el personal del centro con los recursos que existen; la Asistente Social y la Psicóloga. En forma adicional se cuenta con el apoyo de alumnos en práctica de Psicopedagogía de la Universidad San Sebastian.

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

NOTA: 5

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

1. Elaborar planes de acompañamiento educativo individuales y diferenciados, y definir un abordaje técnico de seguimiento.

**Proceso: Sistema de Reclamos**

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

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los NNA? El reclamo es verbal y generalmente la comunicación es directa con la Directora, no existe un sistema normado. No existe cuaderno, ni registro de reclamos. Sólo el buzón de SENAME.

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 cuentan directamente con Abogado. Se relacionan para atención de los casos con el Abogado de la Dirección Regional de SENAME.

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: 5

No existe protocolo de reclamo, nada normado. Se realizan verbalmente. Se indica que los reclamos de las NNA son acogidos y se les informa de las resoluciones (sin registro).

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Elaborar un sistema de reclamos para las niñas y para los padres, publicarlo y difundirlo entre éstos.
- 2.- Habilitar un libro de reclamos siempre disponible y en un lugar accesible.
- 3.- Elaborar protocolos de reclamo donde se establezca procedimientos a seguir y tiempos de respuesta.
- 4.- Implementar espacios de socialización de la recepción y conocimiento de quejas que sean constituyentes de espacios de participación de las NNA.

**Proceso: Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** Se encuentra disponible el Plan Prevenir, que considera cómo actuar en caso de emergencias. En cada casa esta visible y disponible las indicaciones de los procedimientos a seguir en caso de incendio y terremoto. Cada seis meses se realizan talleres destinados a socializar los planes de emergencia. Las salidas de emergencia están señalizadas y la zona segura es el patio. Fumigación y desratización fueron efectuadas en Enero de 2013. Extintores vencen en Marzo de 2014. Existe certificación de revisión de instalaciones de gas realizada en Abril de 2013

**2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?** Se realizó en el mes de Diciembre de 2012. Se llevó a cabo en la jornada diurna con la participación de todo el personal y niñas presentes.

**3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** Sí, cuentan con 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?** El centro con sus propios recursos realiza estas actividades. El de gas fue realizado el 29/04/2013. Cuentan con un encargado de mantenimiento, jornada completa de lunes a viernes.

**5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?** Sí. Se denomina Plan Prevenir.

**7.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?** Sí. El plan de emergencia es socializado con niñas y personal, y está visible en cada casa. Las educadoras son preparadas respecto a él y conocen las salidas de emergencia. Las salidas de emergencia están señalizadas. Se informa que la señalética deberá ser cambiada ya que se encuentran a la espera de la visita de la nueva empresa de seguridad. Se reporta a demás que se han realizado talleres al personal en materia de control de incendio, uso de extintores, y primeros auxilios.

**8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?** Cada casa tiene señalizadas las vías de evacuación y éstas se observan adecuadas.

**9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.** Cuentan con 18 extintores, incluyendo el del vehículo. Fueron recargados en Marzo de 2013, tienen vigencia de 6 meses.

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

<b>NOTA: 6</b>
----------------

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

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

- |  |
|--|
| 1.- Se sugiere incorporar registro de asistencia a simulacros en carpetas de las NNA.<br>2.- Actualizar permanentemente plan de emergencia a fin de incorporar |
|--|



**CISC PROTECCIÓN**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES  
CREAD NUEVO AMANECER  
AVENIDA ANDALIÉN N° 780.  
CONCEPCIÓN**

**FECHA DE LA VISITA: 28/05/2013**

**HORA INICIO: 09:00**

**HORA TERMINO: 13:00**

**FECHA VISITA ANTERIOR:16/11/2012**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Ministerio de Justicia	
Lorena Izquierdo Elgueta	Asistente Social PIB Sagrada Familia, Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Carmen Gatica Muñoz	Juez Tribunal de Familia Concepción	Representante del Poder Judicial	
Cecilia Perez Díaz	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	

**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.**

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>NOTA</b>
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	<b>6</b>
COMEDOR	<b>6</b>
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	<b>7</b>
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	<b>5</b>
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	<b>5</b>

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	5
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	6
ÁREAS VERDES	5
LAVANDERÍA	6
CALEFACCIÓN (estufas a combustión lenta)	6
VIGILANCIA (cámaras perimetrales)	5
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1) (furgón año 2012)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	6
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	6
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Las oficinas cuentan con calefacción a gas, y las casas de los niños con estufas de combustión lenta. Existe vigilancia de portería y no hay guardia. Se debe destacar el arreglo de los baños de todas las casas del centro. Se observa permanente preocupación desde el nivel central del Sename, por la capacitación de los profesionales y educadores que trabajan en el centro, en temas que dicen relación con las situaciones que enfrentan los NNA y con temas de manejo conductual; formativos; y valóricos en general.	
<b>Recomendaciones:</b> 1. Mantener las mejoras en cuanto a infraestructura.	

## II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		3
Existen encargados de caso por niño	X		3

**1.- ¿Se han realizado capacitaciones dirigidas al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.** Sí, las capacitaciones realizadas dependen del plan de capacitación anual del servicio que viene predeterminado, considera capacitaciones para profesionales y para educadores. La más reciente fue en materia de terapia ocupacional para todo el equipo. El equipo técnico se capacitó en el tema "dinámica familiar" en la ciudad de Temuco, el curso fue impartido por la Universidad Católica de Temuco con una duración de dos días. Los cursos son certificados con nota mínima de aprobación, y su acreditación se adjunta a la carpeta personal de los profesionales.

<b>Comentarios:</b> Existe personal en sistema de turno de lunes a viernes, después de las 17:00 horas lo hacen los coordinadores. Existen turnos de acogida integrados por psicólogo, asistente social y coordinadores. Estos últimos encargados de coordinar todas las actividades y la rutina diaria de los NNA. Existen dos coordinadores diurnos, y dos nocturnos (sistema de turnos), cuando falta el titular algunos educadores que tienen experiencia en coordinación realizan esa función. El equipo lo integran además dos asistentes sociales, dos psicólogos, tres profesores, y cuatro paramédicos. En total se cuenta con 58 funcionarios que trabajan en sistema de turno. El trabajo de casos es realizado por dos sub-equipos conformados cada uno por asistente social, psicólogo, y educadores.
<b>Recomendaciones:</b> 1.- Conservar los espacios de capacitación para todos los miembros del equipo lo que favorece una adecuada intervención tanto con los NNA como con sus familias. 2.- Entregar a los nuevos profesionales que se integren al equipo, información de la capacitaciones que se hayan realizado con anterioridad, con apoyo de material de bibliográfico, a fin de nivelar los aprendizajes. 3.- Se deben mantener espacios de cuidado de equipo a fin de evitar el desgaste de los profesionales frente a lo complejo del perfil de los usuarios del centro.

### III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevistas directivas y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	x	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	x	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	x	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	x	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	x	
<p>Existe un libro de reclamos en el centro pero no es usado regularmente por las padres o referentes porque no existe la práctica. En virtud de que los adultos son reacios a plantear sus sugerencias o reclamos por escrito, el centro ha desarrollado una encuesta de satisfacción que se aplica a los NNA y familias, la cual se encuentra disponible para recoger sus opiniones. Los reclamos que pudiesen presentar los padres o NNA son verbalizados a los profesionales y directora, pero en términos generales se reciben pocos reclamos.</p> <p>También se cuenta con un registro de visitas en portería, y al respecto se indica que las visitas o permisos se han debido ir adaptando y flexibilizando de acuerdo a las características de cada NNA y de cada familia. El centro cuenta con un protocolo de seguridad que es elaborado desde el nivel central, existe un plan de emergencia que se elabora anualmente, en él se contemplan todo tipo de incidentes y sus respectivas formas de abordaje.</p> <p>La capacitación a los profesionales se hace regularmente y es diferenciada por casas.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <p>1.- Difundir en los padres o referentes significativos la importancia de que expresen sus opiniones en libro de reclamos o sugerencias, lo que constituye una forma de participación y de involucramiento en la solución de las situaciones visualizadas por ellos como problema.</p> <p>2.- Definir estrategias para lograr su expresión de opiniones o sugerencias, a través de diversos medios, tales como colores; símbolos, íconos, etc.</p>		

### 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 el proyecto de funcionamiento que establece las directrices en este ámbito. Se hace anualmente, y se ajusta a orientaciones técnicas del modelo CREAD, en él especifican procedimientos de ingreso y acogida, y también las otras fases. No está diferenciado por edad o características específicas de los NN. A cargo de él se encuentran los Profesionales y la Unidad Técnica, después de las 17 lo hacen los coordinadores, existiendo turnos de acogida.

- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Sí, el educador de casa refuerza ese aspecto.



- **¿Dicho procedimiento contempla el apoyo al niño ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia?** Sí, los NN son acompañados en este proceso, especialmente cuando vienen descompensados.

**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 entrega un cuadernillo que explica cómo funciona el centro, cómo están conformados los equipos, se les pregunta también si conocen la razón de su ingreso al centro.

**5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?** Sí, el personal del centro maneja los protocolos para el ingreso y acogida, que incluye información respecto a los servicios existentes en el centro; por quiénes serán atendidos; y a quién recurrir en caso de ser necesario. Esta tarea le corresponde a cada educador encargado de casa.

**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?** Esta situación es abordada con la utilización de lenguaje básico y concreto. En casos especiales, como retardo severo, permanecen en enfermería donde el personal de ese servicio tiene las competencias para acoger y contener a los NN que presentan menos habilidades para comprender las instrucciones o mensajes. Cuando el educador tiene la capacidad de vinculación, los NN responden afectivamente.

**7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?** Sí, la información detallada se encuentra en el Proyecto de Funcionamiento que está en conocimiento de todo el personal. Además estas acciones se encuentran internalizadas por los profesionales. En cuanto a las familias, éstas estas son informadas respecto de cómo están los NN; las rutinas y las actividades diarias; los días de visita, que por ejemplo son los días: martes y viernes. Esta rutina de visitas se flexibiliza cuando las familias son de lejos o solicitan horario especial por razones bien fundadas

**Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento).** Al ingreso, se realiza una entrevista de incorporación, destinada a realizar la acogida, explicar el motivo del ingreso, la modalidad de trabajo y la duración de la medida. Revisión de enfermería: con el objeto de evaluar las condiciones físicas del NN y realizar las coordinaciones pertinentes a sus requerimientos de salud. Recorrido por dependencias. Asignación de Casa: el educador encargado de casa se presenta, se indican razones del ingreso, se consultan datos de contacto o información familiar, se asigna cama, se presenta a sus pares, y se muestra su casa.

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Se observa que el centro tiene implementados protocolos y procedimientos de ingreso y acogida, de conocimiento del centro y de la rutina establecida, los que son manejados por educadores y profesionales. Se tuvo a la vista manual con protocolos de acciones del centro.

**Recomendaciones:**

1. Se sugiere que en el proceso de acogida sean los NN quienes asuman una parte de esta rutina, por ejemplo, que uno de ellos les muestre la casa a quienes ingresan, les señale las reglas, la rutina y procesos acordados, en conjunto con educador de casa y apoyados por éste.

**Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.**

- 1.- **¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?** Sí, existe un diagnóstico con formato estandarizado que contempla test psicológicos, y entrevistas individuales y familiares.
- 2.- **¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?** El formato incorpora el relato del NNA y del adulto. Los PII son co-construidos.
- 3.- **¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?** Sí, cuando hay familiares que participen.

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

**Comentarios de lo Observado:**

Se debe explicitar de forma más objetiva, o con indicadores medibles, la participación de los NN en la rutina diaria.

**Recomendaciones:**

1. A fin de generar verificadores medibles, se sugiere explicitar acciones en materia de participación que posibiliten medir este aspecto (indicadores o medios de verificación).
2. Los Planes de intervención deben ser firmados por los NN, como una forma de asegurar que estén informados sobre ellos y de motivarlos a participar en sus procesos.
3. Se sugiere incluir en el presente instrumento de supervisión de centros, un espacio para escuchar la opinión de los NN y verificar la existencia de las diversas instancias que contempla el instrumento. Ello, en virtud de que resulta importante complementar la opinión de los profesionales entrevistados con la perspectiva de los NN.

**Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.**

- 1.- **¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.** Sí, el plan se elabora en equipo. Se elaboran objetivos en las dimensiones individual, familiar y comunitaria, se trabaja en triada conformada por asistente social, educador, y psicólogo. En el ámbito individual se incorporan aspectos de la rutina terapéutica, y de la participación; el área familiar incorpora permisos, visita, posibilidad de reinserción familiar, etc., si corresponde el área comunitaria incluye coordinaciones con otras instituciones: PIE, PLAE, PRM. Se trabaja en conjunto con escuelas y consultorios. Los PII son modificados de acuerdo a avances o situaciones que no respondan a los objetivos propuestos.
- 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?** Semanalmente se reúnen los tres profesionales con el jefe técnico y la directora para ver avances.
3. **¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.** Sí, se registran estados de avance trimestrales o eventos que ameriten modificación del plan.
- 4.- **De ejemplos de objetivos establecidos en las carpetas revisadas (se sugiere revisar 3 carpetas al azar). Comente.**

Objetivo nivel individual carpeta N° 1

Realizar constante contención emocional durante el proceso de internación de José en este CREAD.

Objetivo a nivel familiar carpeta 2

Favorecer el fortalecimiento de competencias en las figuras parentales que permitan apoyar el proceso de manejo conductual y rehabilitación de drogas.

**5.- ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?** Sí, se considera en los casos que se pueda contar con esta figura. Ello se hace evidente a través de entrevistas, y sesiones que involucren temas relacionados con el ejercicio del rol parental, y asignación de tareas en este ámbito que son evaluadas durante el proceso, y monitoreadas en la evaluación de los PII.

**6.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (Ver carpetas individuales).** Se cuenta con 15 días para la elaboración de diagnóstico, la profundización diagnóstica tiene como fecha máxima 30 días, el plan debe estar elaborado al día 30 del mes de ingreso. En esta misma fecha debe estar ingresado en la plataforma SENAINFO.

**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**

**Comentarios de lo Observado:**

Los diagnósticos y PII son elaborados dentro de los plazos establecidos en la metodología de intervención.

**Recomendaciones:**

- 1.- Establecer estrategias claras a fin de lograr una mayor vinculación de las figuras parentales o referentes significativos de las NNA en sus procesos interventivos, a fin de obtener logros medibles en cuanto a cumplimiento de objetivos individuales y familiares.
- 2.- En la formulación de los objetivos de los planes de intervención, se sugiere tener presentes los objetivos establecidos en la matriz lógica del proyecto, a fin de mantener la coherencia entre éstos.
- 3.- Se sugiere que, dando cumplimiento a las normas técnicas establecidas por el Servicio Nacional de Menores, relacionadas con el derecho a la participación sustantiva, los PII contengan la firma de los NN y de los referentes, a fin de visibilizar el grado de conocimiento de éste.

**Proceso: Intervención con la familia.**

**1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA?** Se intenta vincular a todos los NN con familia o terceros significativos, para ello se realiza visita domiciliaria orientada a motivar la vinculación de los referentes con el NN. Aún cuando se trabaje la vida independiente se refuerza la importancia del acompañamiento y contacto, para ello se evalúan las competencias de la familia, y la figura adulta que pueda ser significativa en el proceso del NN, pero si no es posible contar con ella, se prepara al NN para la vida independiente.

**2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?** Los profesionales del centro dependiendo de la vinculación que éstos tengan.

**3.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?** Sí, existe y está incluido en el Plan individual. Si existe familia con la cual trabajar, se identifican objetivos en esta área, si no hay, se busca una red de apoyo o apoyos significativos.

**4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?** Se generan vínculos especiales con los educadores de cada casa y se administran adecuadamente a fin de no generar expectativas en los NNA que pudiesen causar pérdidas emocionales en el caso de la ruptura del vínculo. No existe sistema de apadrinamiento.

Se 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

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

1. De acuerdo a los objetivos observados en los PII revisados, se sugiere revisar la redacción de éstos, a fin de que los resultados del proceso interventivo sean en efecto medibles.

### **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?** Existen distintas formas: Conversación dirigida en la vida cotidiana, enfrentando a los NNA a supuestos; la psicóloga al hacer terapia los va involucrando en sus procesos a través de la reflexión “desde ellos”. “La creación de una casa de Pre-egreso”, a la cual ingresan los NN cuando cumplen 16 años, los impulsa a pensar en su futuro y a empezar a hacerse cargo de su vida. Existe rechazo a este paso más bien por miedo a tener que hacerse cargo de su vida, pero se los va acompañando de diversas formas y dando cierta independencia, actualmente por ejemplo cuando deben buscar trabajo lo hacen ellos solos. El centro no cuenta con recursos para pagar un oficio, por ello se inició un programa de apresto laboral donde se intenta habilitarlos para permanecer en un trabajo, paralelo a esto hay una capacitación en un oficio. Respecto a los cursos SENCE, cabe señalar que éstos no responden a las necesidades de los NN, quienes por sus características no cumplen con los requisitos de edad, y escolaridad. Dentro

**¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los NNA en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos?** Los jóvenes plantean sus necesidades a los educadores en forma cotidiana, también se realizan reuniones una vez al mes donde plantean sus anhelos y lo que les gustaría hacer.

**3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten.** Los NNA más grandes solicitaron asistir a una rocola, dirigiendo una carta a la dirección. Su petición fue escuchada y un educador acompañó a los NNA ese día. También se menciona que las solicitudes de contar con TV cable, bicicletas y patinetas, fueron escuchadas y atendidas por lo que hoy los NN cuentan con estos elementos.

**4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?** Se buscan formas de comunicarse con los NNA, por ejemplo si se presentan situaciones de NN con problemas cognitivos, con discapacidad visual y/o auditiva, los educadores entregan atención más personalizada, abordando la comunicación desde una perspectiva más lúdica.

**5.- A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?** Los NN eligen su propia ropa y muda diaria de acuerdo al stock disponible en el Centro. No pueden efectuar compras en el comercio ya que toda adquisición se realiza a través de Chile Compra. En el caso de que cuenten con dinero otorgado por su familia, se le permite realizar la compra en el comercio en compañía de algún funcionario.

**6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?** En general los NN no manejan dinero, en el caso de que las familias les dejen cierta cantidad, los educadores se lo guardan y administran. Cuando manejan dinero y desean comprar algo en particular son acompañados por educadores.

**7.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla?** Sí, en cada casa existe un espacio adaptado para estos fines, además de los veladores que poseen.

**8.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir?** Sí, se privilegia la celebración de fechas importantes para los NN como por ejemplo los cumpleaños.

---

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

<b>NOTA: 6</b>
----------------

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

Se celebra navidad, pascua de resurrección y otras fiestas o fechas importantes donde se integra a todos los NN.
--

Se considera de gran importancia abordar desde el ámbito del sector Educación, la posibilidad de generar alternativas de preparación laboral, diseñadas de acuerdo a las características de los NNA que permanecen en los CREAD, ya que actualmente éstos NNA no cuentan con posibilidades concretas dentro de la red pública ni privada.
---

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

<b>1.</b> Mantener espacios de integración entre los NN a fin de generar un clima de confianza y de establecimiento de normas de convivencia.
---

<b>2.</b> A nivel de Servicio Nacional de Menores, se sugiere abordar con el Ministerio de Educación, la generación de alternativas de preparación laboral para la población de los CREAD, diseñadas de acuerdo a las características de los NNA que permanecen en estos Centros.
---

**Proceso: Resolución de conflictos**

**1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre NNA; con el personal, etc.).** En general existen problemas conductuales ligados a las problemáticas de conductas disruptivas entre los NN, lo que se manifiesta en peleas entre ellos y destrucción del mobiliario. Los NN que tienen identidad sexual distinta son discriminados por el grupo.

**2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?** Cuando surgen conflictos se conversa a nivel de educadores con los NN definiendo estrategias de abordaje para cada situación particular, por ejemplo en el caso de NN que tienen identidad sexual distinta y que son discriminados por el grupo se conversa a nivel de educadores definiendo estrategias de abordaje, a fin de desarrollar en los NN la tolerancia.

**3.-¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.)**  
**Describe.** Se aplican sanciones basadas en suspensión de permisos breves y autorización de salidas a paseos. Se trabaja intensamente en base a conversaciones destinadas a reforzar el manejo de impulsos y la tolerancia a la frustración. Se utiliza bastante el refuerzo positivo. Existe un reglamento institucional que está en revisión del director nacional, éste entre otros aspectos indica que se deben sacar los celulares del centro por que la normativa así lo exige. No existe un decálogo de sanciones por que cada caso es visto en lo particular. Desde hace un tiempo se ha implementado un sistema de reporte diario al Director Nacional, que da cuenta de situaciones especiales como quiebres de control semanal, o peleas y lesiones. También se debe remitir un informe a la Dirección Regional todos los Viernes. Los abandonos tienen su propio protocolo, que es manejado por las duplas.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de resolución del conflictos del centro.</b>
---

<b>NOTA: 6</b>
----------------

**Comentarios de lo Observado:**

- 1.- Se percibe alineamiento de criterios entre equipo entrevistado y dirección del centro.
- 2.- Los objetivos del PII con los NN están orientados al pequeño cambio en cuanto al manejo conductual, y al desarrollo de la capacidad de escuchar, que a este nivel, se consideran logros.
- 3.- Desde hace un tiempo a esta parte, el perfil de NN del CREAD incluye consumo de drogas, problemas psiquiátricos, y retardo mental, por lo que se requiere más atención del área de salud para la intervención que por sí sola no puede brindar los resultados esperados. En el centro se estabiliza la crisis pero el acceso a la red de salud es muy complejo. Para abordar esta situación se gestionó con médico Psiquiatra posibilidad de atención en consulta pagada a un precio inferior al de mercado.

**Recomendaciones:**

- 1.- Se sugiere fortalecer las estrategias que el centro ha definido para la resolución de conflictos diferenciando las sanciones de acuerdo al grupo etareo del cual se trate.
- 2.- Dado el cambio del perfil de NNA que ingresan al CREAD, que incluye consumo de drogas, problemas psiquiátricos, y retardo mental, que requieren necesariamente la intervención oportuna e integral del sector salud, resulta indispensable generar políticas desde el sector salud que se traduzcan en atención oportuna, integral, y acorde a los requerimientos de éstos jóvenes, ya que de lo contrario, lograr objetivos de intervención durante la permanencia en los recintos de reparación especializada resulta muy difícil.

**Proceso: Rutina Diaria**

**1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los NNA en la Residencia?** Cada una de las tres casas: Antú, Permanencia, y Pre-Egreso, tiene rutinas de días hábiles y de días de fin de semana. En general éstas contemplan: Levantada y aseo personal: 07:00 horas; Desayuno: 07:30 horas; Ingreso escuela: 08:15 horas; Regreso de la escuela: Entre 15:30 y 16:00 horas; Once: 16:30 horas; Estudio: 17:00 horas; Descanso: 18:00 horas; Cena: 19:30 horas; Descanso: 20:00 a 21:00 horas; Acostada: 21:30 horas. Esta rutina es informada a la Dirección Regional de Sename.

**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?** Los niños que asisten a clases, se levantan en la mañana y toman una ducha primera (07: 07:30). Ducha que es supervizada por cada educador. Además existe una segunda ducha entre 18:00 y 18:30 horas. Una vez a la semana se entregan los útiles de aseo, como máquinas de afeitar, y cepillo de dientes, que son guardados en sus casilleros, al igual que toallas individuales.

**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.** Sí, existen comisiones para realizar el aseo en los baños y dormitorios. Además existen comisiones de aseo para cada casa otorgándole a cada uno de los NN alguna tarea doméstica. Además existen diversos talleres para potenciar habilidades, donde ellos participan de forma voluntaria.

**4.- ¿Qué elementos incorpora la rutina diaria para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas de preparación para la vida independiente? De ejemplos concretos.** Existen diversos talleres como: repostería, soldadura, que los condiciona para aprender un oficio, talleres de alimentación, comida sana. Han preparado cócteles, además de participar en talleres de chocolatería, panadería, orfebrería, espejos, y actividades deportivas como el fútbol calle.

**5.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso.** En promedio son 3 horas (14:00- 15:00 hrs.) y (18:00-19:00 hrs.), donde realizan actividades como ver televisión, juegan play y tienen acceso a un computador

**6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?** Van a la escuela y además acuden en compañía de un educador al INJUV donde tienen acceso a computadores con Internet. Van además al barrio universitario; al parque ecuador y laguna. En ocasiones hay asistido a la IMCA.

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Cada educador realiza un taller distinto cuyo objetivo se orienta al desarrollo de las capacidades de los NNA.

**Recomendaciones:****Proceso: Salud**

**1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA en la residencia?** Sí, son evaluados tanto por el paramédico como por el nutricionista. Además se encuentran inscritos en el CESFAM Víctor Manuel Fernández.

**2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.** Sí, todos cuentan con fichas de salud que están archivadas en enfermería y organizadas por casa. Además cuentan con un cuaderno de especialidades, que registra las atenciones médicas con especialistas, evaluación nutricional y apoyo psicosocial.

**3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?** Existen protocolos desde la Dirección Regional, relacionados con la salud. Estos protocolos recientemente llegaron, por lo que aún no están socializados. Los principales problemas de derivación son: dificultades para acceder horas de atención primaria para mayores de 15 años; y excesiva demora para lograr atenciones psiquiátricas y derivaciones relacionadas con el consumo de drogas de los niños y jóvenes.

**4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.** Todos los NNA se encuentran inscritos en el consultorio Víctor Manuel Fernández de Concepción.

**5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud?** Los más frecuentes son atenciones dentales; amigdalitis; resfríos, y en menor grado, casos de resistencia a la insulina. Además, existen casos de déficit atencional e hiperactividad (todos medicados). El 40% de éstos mantiene atención psiquiátrica.

**6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?** Sí, mantienen convenios con la USS que brinda apoyo escolar, a través de la intervención de alumnos de la carrera de Trabajo Social y de Educación Diferencial. Además cuentan con alumnos de la carrera de Técnico en Rehabilitación en Drogas de la Universidad Diego Portales, quienes realizan talleres de vida saludable y prevención de drogas, aplican test de drogas.

**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.** Sí, existe una nutricionista que realiza chequeos, evaluación y seguimiento. La salud sexual y reproductiva es reforzada por los educadores y la encargada de caso. Además tienen controles médicos periódicos y de alimentación. Realizan actividades deportivas.

**8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los NNA con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?** Existen dos casos puntuales, uno con síndrome de down y otro con síndrome de cromosoma 21, quienes son atendidos por enfermería. Además mantienen rutina de salud en el CESFAM Víctor Manuel Fernández.

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

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

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

**NOTA: 6**

**Comentarios de lo Observado:**

Existe una preocupación constante de los profesionales del centro por dar cumplimiento a los requerimientos de salud de los NN, de acuerdo a ello, el equipo profesional mantiene controles de salud al día y procura controlar a tiempo a aquellas patologías que corresponden a la atención de salud, como por ejemplo problemas dentales y de morbilidad en general.

**Recomendaciones:**

- 1.- La dificultad para acceder oportunamente a atención de especialistas al interior de la Red de Salud, es una constante en cada visita que se realiza a los Centros, por ello se hace importante plantear la necesidad de abordar esta situación a través de gestiones desde el nivel central con el Ministerio de Salud, desde una perspectiva más global.
- 2.- Se debe lograr un sistema de derivación de los casos de consumo de drogas que permita la oportunidad en la atención cuando los NN están dispuestos a recibir ayuda y comenzar procesos de rehabilitación. Esto va más allá de lo que los CREAD puedan hacer de acuerdo a su realidad local.

**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 5 comidas diarias, desayuno (8:30 hrs.); Colación (10:30- 11:00 hrs.); Almuerzo (13 hrs.); Once (17:00 hrs.) y Cena (19:00 hrs.). La minuta es realizada por una nutricionista, quien acude al centro 3 veces por semana (lunes- miércoles y viernes). El menú se realiza de acuerdo a las 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: 7**



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

**Proceso: Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	22
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	28
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>50</u>

**1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.** Los que no asisten son en su mayoría por deserción escolar originada en depresión, desajustes conductuales y fobia escolar. Próximamente un grupo de NNA comenzará un programa de reinserción escolar, dirigido por el PIE AITHUE de la Corporación Nuevo Milenio, consistente en acompañamiento dos veces por semana, entregando específicamente apoyo para exámenes libres. Contempla 3 profesionales. (Profesor, Psicopedagogo y Educador), quienes realizan apoyo para la validación de estudios. El proceso se llevará a cabo en el centro y estará diseñado de acuerdo a rangos de edad de los NN.

**2.-¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?** Dos profesores, quienes se dividen entre los niños de pre egreso, casa Antu y de permanencia.

**3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?** Algunas carpetas cuentan con estos antecedentes de sus carpetas personales, pero sí tienen sus certificados pertinentes, los que son archivados por los profesores encargados del tema educacional.

**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).** Existe una biblioteca que funcionará durante este año para ejecutar el proyecto de re-escolarización. Se efectúa refuerzo escolar que es realizado en cada casa por alumnos de las distintas universidades. No tienen computadores.

**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 asisten a reuniones de apoderados, sin embargo se acude a entrevistas tanto con Profesores y Jefes de UTP.

**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?** Existe el apoyo permanente del equipo en la rutina diaria. Además existen personas encargadas de ellos en las diversas salidas.

<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de atención educativa que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>
<b>NOTA: 6</b>

<b>Comentarios de lo Observado:</b>
<b>Recomendaciones</b> 1. Se recomienda mantener libros de apoyo escolar y de consulta, mientras se implementa la biblioteca. En el espacio en que se constituirá el proyecto de re escolarización, se podría mantener una biblioteca de consulta de libros de literatura clásica. 2. Mejorar los espacios destinados a la realización de tareas y estudio.

**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 interno escrito. Sin embargo cuando los padres o cuidadores presentan algún tipo de queja o problema es enviado por los profesionales del centro a hablar directamente con el director. Se rigen por el protocolo de la OIRS de Sename. Cuentan además, con un buzón de reglamos y sugerencias, en el que los reclamos ingresados tienen un plazo de 10 días para ser contestados.

**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 existe apoyo jurídico en la residencia, se apoyan por abogado de la dirección regional de Sename.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A NNA y familias presentar reclamos o quejas	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	
<b>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja laresidencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</b>		
<b>NOTA: 6</b>		
<b>Comentarios de lo Observado:</b> Se informa que los padres no realizan reclamos, pero en el caso de presentarse éstos, se debe otorgar respuesta de acuerdo a lo dispuesto por el reglamento de Sename.		
<b>Recomendaciones:</b> 1. Si bien es cierto se señala que no existen reclamos, se estima conveniente elaborar un sistema de reclamos, tanto para padres como para NN, difundirlo y socializarlo, definir plazos de respuesta y procedimientos, y constituir una comisión que asuma el seguimiento de éstos.		

**Proceso: Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** Existen un protocolo de emergencia (incendio- intoxicación, terremoto). Cuentan con equipo de respiración autónoma. Han recibido capacitación de bomberos: equipo antinflama y redes secas y húmedas.

**2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?** El último simulacro con evacuación se realizó en Marzo de 2013, y fue nocturno.

**3.- Indique si la residencia cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** La visita de bomberos fue el 18 de septiembre de 2012. No tienen informe 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?** Sí, existen evaluaciones periódicas. Existe un encargado de servicio de mantención, además de un comité paritario encargado de estas tareas, y que realiza rondas periódicas, velando por el cumplimiento de los protocolos de seguridad correspondientes. Se informa que actualmente se encuentran en proceso de licitación dos proyectos: "Consultoría de evaluación estructural, instalaciones sanitarias, red húmeda y seca, gas y electricidad", por \$15.000.000.- y "Proyecto eléctrico de tableros", por \$ 19.000.000.- Se reporta reposición de los vidrios de policarbonato de cada casa, los que son permanentemente quebrados por los NN.

5.- **¿Existe un plan de emergencia actualizado?** Sí, cuentan con un plan de emergencia actualizado que se revisa todos los años. Lo supervisa la dirección regional de Sename.

7.- **¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?** Sí, es socializado a través de reuniones de trabajo y charlas. Deben darlo a conocer por meta.

8.- **¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?** Sí, cada casa tiene salidas de emergencia que están señalizadas (algunas señalizaciones están dañadas).

9.- **¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.** El centro cuenta con 31 extintores, con fecha de vencimiento el 31 de agosto de 2013. Se revisan todos los años.

**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: 6**

Cuentan con equipos avanzados de atención de emergencia, entre otros trajes anti flama, camillas de inmovilización, red seca, red húmeda, mangueras anti colapsables, equipos de respiración autónoma, etc. Funcionarios recibieron capacitación en el nivel central para manipular esta implementación.

**Comentarios de lo Observado:**

**Recomendaciones:**

- 1.- Reponer señalética de seguridad en la casa de Permanencia que fue recientemente pintada.
- 2.- Reponer vidrios de policarbonato rotos en las casas.
- 3.- Se sugiere incorporar registro de asistencia a simulacros en carpetas de las NNA.