



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES LACTANTES

FECHA DE LA VISITA: 02/05/2013/

HORA INICIO: 16:03/

HORA TERMINO: 17:51/

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Sergio Troncoso	Juez de Familia	Juzgado Familia La Serena	
Roberto Yáñez	Coordinador Regional	SEDEJ Coquimbo	
Miriam Morales Araya	Directora Escuela Trabajo Social	Universidad Santo Tomás – La Serena	
Jorge Campusano	Coordinador	OPD Coquimbo	
Pablo Elgueta	Encargado de Programa Calle, Plan de Invierno y Abriendo Caminos	Seremia Desarrollo Social	
Gregorio Rodríguez	Seremi	Seremia de Justicia	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

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

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	5.0

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
COMEDOR	5.0
SEDILE (servicio dietético leche)	7
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	5.0
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	6
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	7
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	5.0
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	6.0
ÁREAS VERDES	5.0
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN	5.0
VIGILANCIA	6
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
SE CUENTA CON SILLAS DE NIÑO PARA VEHÍCULOS (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	5.0
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	7

Comentarios de lo Observado:

El lugar en que se encuentra emplazado el inmueble es en las cercanías del borde costero, por lo que es húmedo, y frío, en éste contexto se encuentra el Hogar de Lactantes, inmueble antiguo que evidencia el paso del tiempo, de igual forma el espacio destinado a los lactantes se trata en su mayoría de ampliaciones hechas en material ligero, aunque bien construidas, no se aprecia un buen sistema de calefacción en el hogar, ni instalaciones cómodas para los lactantes. Se hace presente que a la fecha de la visita la comisión fue informada por la Directora del Hogar que el terreno donde se encuentra emplazado será vendido, con lo que ellas buscarán un nuevo lugar donde poder trasladarse y construir, indicando que en dicha nueva construcción se ceñirán a los requisitos que el Sename solicite para efectos de poder contar con un hogar en óptimas condiciones. La vigilancia está dada por medidas de seguridad, cierre de accesos (portones, puertas), registro de ingreso a la residencia, horarios de visitas, [REDACTED].

Recomendaciones:

1. Velar por el adecuado abrigo de los lactantes.
2. Buscar formas de aislar el viento y la humedad

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		4
Existen encargados de caso por niño.	x		2

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 realiza taller de prevención de maltrato y abuso dirigido por profesionales Centro Halar La Serena (3 horas, 03.04.2012)

- Se realiza capacitación a ETD en tema de buen trato hacia los niños/as y prevención de situaciones de maltrato y abuso al interior de la residencia (3 horas de duración, 03.10.2012)

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

- Se realiza capacitación a ETD y personal en general en relación a Reanimación Cardio respiratoria (RCP) a cargo de Auxiliar paramédico de Instituto Florencia Nightingel de La Serena (4 horas, 11 .12 2012)

- Se realiza capacitación a ETD y personal en general en relación a Reanimación Cardiorespiratoria (RCP) a cargo de Alumnos de Enfermería de Universidad Pedro de Valdivia (3 horas, Abril 2013)

- Se realiza entrenamiento a personal del establecimiento en uso de extintores por parte de Compañía de Bomberos de La Serena (1 hora, Abril 2013)

Comentarios de lo Observado:

Capacitaciones no han sido certificadas formalmente, pero si se cuenta con el verificador de la actividad.

El personal de trato directo (tías) es insuficiente para atender a la cantidad de lactantes que reside en el hogar. De igual forma teniendo en consideración un promedio de 30 niños por mes una dupla psicosocial es absolutamente insuficiente para cubrir la demanda de trabajo que enfrentan. Sin embargo la conciencia de éste problema el hogar no cuenta con fondos para poder contratar otra dupla mas o más personal para atender a los niños(no queda clara la idea)

Sin embargo, existe conciencia que los recursos financieros con que cuenta el establecimiento son insuficientes para la contratación de más personal, lo que evidentemente es necesario

Recomendaciones:

1. Contratar más ETD que permitan cumplir con el estándar mínimo de “tías” por lactante
- 2.
- 3.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

Responda completando el siguiente cuadro:

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿POSEE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION?	x	
¿LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS? (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<p>Existe un Plan de Emergencia para el establecimiento en el cual se detallan todos los eventos posibles y las acciones a seguir, lo cual se encuentra publicado en paneles en las salas y dependencias, incluyendo plano con zonas de seguridad demarcadas.</p>		
<p>Comentarios de lo Observado: Pese a que el centro cuenta con volantes de opiniones y sugerencias a libre disposición tanto para los usuarios y familias de los niños/as internos/as, en estricto rigor el libro OIRS es una herramienta poco utilizada, no queda claro si existe un protocolo para atender y dar respuesta a los reclamos deducidos. En los recursos que el Sename entrega al hogar no existen dineros suficientes para poder desarrollar un trabajo en redes, vinculación comunitaria, familiar, etc. En éste sentido las funcionarias del hogar manifiestan no sentirse muy apoyadas por el Sename, dado que éste no facilitaba los procesos</p>		
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un protocolo de reclamos, con plazos de respuesta, jerarquías internas para la formulación de las mismas, etc. 2. 3. 		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN: PROCESOS.

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

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de 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?

Dentro del proyecto existe la fase metodológica de ingreso y acogida, en la cual se detalla la Educadora que atenderá al niño(a), los profesionales a cargo del caso y el encuadre a la familia o adultos responsables sobre las normas y reglamento del establecimiento. La Directora y profesionales son los que se encuentran a cargo de esta fase.

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

Si, La dupla psico social, la encargada de la residencia y la Educadora de Trato Directo del nivel.

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

La residencia si dispone de rutina y normas de funcionamiento en donde existen horarios de visitas, asistencia a Jardín, alimentación, estimulación, esparcimiento, etc. Lo cual está indicado en los paneles de la residencia y además en el documento de Reglamento Interno del Centro.

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

- Recopilación de datos y antecedentes del niño(a)
- Presentación a Educadora de Trato Directo del nivel
- Realizar contención a través de la afectividad y calidez en la recepción del niño por parte de la ETD
- Reconocimiento físico del lugar y las dependencias del Centro para familiarizarlo con su nuevo entorno
- Favorecer el contacto con sus pares
- Promover y facilitar las visitas y contacto con su familia.

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:

De acuerdo a la información obtenida la profesional del Hogar manifiesta que la PII se elabora para un periodo de 6 meses, esto por indicación del Sename, siendo posible observar un enunciado diferenciado de los 3 ejes de intervención.

Recomendaciones:

1. Ser más flexible en la duración de PII pues éste si bien es elaborado por un plazo de 6 meses puede requerir adecuaciones antes de dicho plazo.
- 2.
- 3.

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?

Existe un procedimiento incorporado dentro del Proyecto que actualmente se ejecuta que tiene relación con la elaboración del informe de calificación diagnóstica a nivel social y psicológico, estableciendo los derechos vulnerados, el daño que ha provocado la vulneración en el niño, evaluación de las características del niño(a) y de su grupo familiar. Las instancias de recolección de datos son a través de las entrevistas a padres o familia extensa, cuidadores o terceros significativos, visita domiciliaria, aplicación de test psicológicos, reuniones clínicas de equipo, coordinación y activación de redes (consultorio, tribunal de familia, jardines infantiles, Oficina de Protección de Derechos, Programa de Intervención Breve, entre otros)

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:

Se observa confusión en la formulación de objetivos.

Recomendaciones:

1. Que Sename capacite a las profesionales del hogar en orden mejorar la organización y formulación de objetivos.
- 2.
- 3.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Existe un Plan de Intervención Individual Psicosocial el cual es un instrumento técnico de intervención, seguimiento y evaluación que involucra los ámbitos individual y familiar principalmente, tomando en cuenta además el área comunitaria de cada niño(a), el cual ha sido diseñado por la dupla psicólogo – asistente social de acuerdo a los resultados y antecedentes arrojados por la evaluación.

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 implementan de acuerdo a la evaluación diagnóstica, detallando si es a corto o mediano plazo (1 a 6 meses) la duración del PII. A nivel individual y familiar las acciones son dirigidas a promover el adecuado desarrollo psicomotor del niño(a) y evitar estancamientos y retrocesos en esta área. Por otro lado se realiza el acercamiento con su familia de origen o extensa, a través de entrevistas, visitas al domicilio, sesiones de psico o socio educación, observación de calidad de visitas, entrenamiento en habilidades parentales, entre otros. La dupla psico social en conjunto con la Directora del establecimiento evalúan el cumplimiento de los objetivos para mantener o rediseñar el PII.

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

Plan de Intervención Individual

Área a abordar	Objetivos	Plazos	Actividades o tareas	Indicadores de logro	Avances
Individual					
Familiar					
Comunitaria					

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

Si considera la intervención familiar a través de los siguientes aspectos y técnicas:

- Entrevista a padres o adulto responsable
- Propiciar visitas y contacto de la familia con los niños(as)
- Potenciar el vínculo a través de intervención en habilidades parentales
- Entrevistas en terreno (visitas domiciliarias) con familia nuclear y/o extensa
- Uso de la red intersectorial para derivación y atención de las familias en los distintos servicios o programas.

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).

1 mes, en donde se considera como paso previo la confección del informe de calificación diagnóstica.

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.
NOTA: 6
Comentarios de lo Observado: Se observa confusión en la formulación de indicadores de logro
Recomendaciones: 1. Que Sename capacite a las profesionales del hogar en orden mejorar la organización y ejecución de objetivos 2. 3.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No existe un protocolo con respecto a esto, pero existe una matriz lógica de trabajo con la familia en donde se especifican las principales actividades a realizar con ellos.

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

Los profesionales psicólogo y asistente social, quienes le informan a la familia o adulto responsable presente con respecto a la medida que origina el ingreso y que tiene carácter de provisoria.

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

El plan de intervención está especificado para el niño(a) en donde el ámbito familiar es un área a abordar dentro de este plan individual, el cual consiste básicamente en restituir el derecho del niño a vivir en familia, ya sea nuclear, extensa o sustituta (adopción)

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

Los niños(as) que no reciben visitas y se encuentran en estado de abandono son derivados a la unidad de adopción de Sename para que se pueda iniciar causa de susceptibilidad de adopción y pueda ser restituido su derecho a vivir en familia en el más breve plazo. Mientras dura este proceso, se realiza un apoyo socio afectivo más intenso al niño de parte de las Educadoras de Trato Directo.

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

El Profesional Asistente Social indica encontrarse sobrepasado en su función, principalmente porque se reciben niños muy pequeños provenientes de familias muy disfuncionales lo que conlleva a realizar múltiples actividades con escasos resultados, además de tener que asistir a los Tribunales de Familia en forma muy reiterada, lo que va en desmedro del trabajo directo con familia..

Recomendaciones:

1. Que de parte del Sename se dispongan fondos para contratar al menos una dupla psicossocial más.
2. Buscar forma o alternativa de simplificar el ingreso de información cuantitativa al SENAINFO, que demanda bastante tiempo, lo que va en desmedro del trabajo directo con la familia.
- 3.

Proceso: Rutina Diaria

1.- ¿En qué consiste la rutina diaria de los LACTANTES en la residencia?

Rutina diaria de niños y niñas de CLA.

- 07:00 : muda y alimentación
- 08:00 : Ingreso a Jardín Infantil.
- 09:00 : muda y Colación
- 09:30 : Actividades de aprendizaje y estimulación.
- 11:30 : Almuerzo y Muda
- 13:00 : Siesta
- 14:30 : Actividades
- 15:00 : Muda y Colación
- 16:30 : Salida de Jardín
- 16:30 : Actividades en casa
- 17:30 : Muda y Alimentación
- 20:30 : Hora de dormir y Leche

Horarios de vistas de Familia.

Lunes, miércoles y jueves desde la 15:00 hrs. Hasta 17:30 hrs.

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.

- Plan de Estimulación socio – afectiva y psicomotriz (diaria)
- Ingreso a Jardín Infantil que se encuentra al interior del establecimiento
- Socialización con grupos de pares en actividades dirigidas y lúdicas

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

Se encuentran aseados, dado que se realiza el aseo diario (cambio de pañales, corte de uñas, vestimenta adecuada, entre otros) y baño 3 veces por semana.

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

NOTA: 6
Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2. 3.

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?

Todos los niños(as) a su ingreso cuentan con Dato de Atención de Urgencia (DAU) y posteriormente es revisado por técnico paramédico del establecimiento y por médico pediatra voluntario quienes evalúan su estado de salud.

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

Si, cuentan con carpeta individual en Unidad de Enfermería, en donde se registran las atenciones cronológicamente las atenciones de los niños.

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

No existen protocolos, pero quién realiza estas acciones es el médico voluntario pediatra el cual emite las interconsultas para las diferentes áreas de atención, las cuales son gestionadas por la auxiliar paramédico en los diferentes establecimientos de salud, principalmente el Hospital de La Serena. Las dificultades son la falta de hora para especialidades y como los niños(as) son beneficiarios de Fonasa A, deben hacer uso sólo del sistema público de salud, lo cual dificulta la atención en otros centros (particulares).

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.

Si, todos se encuentran inscritos

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

- Enfermedades respiratorias y virales

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

No existe convenio con centros de salud

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

Si, los niños con necesidades especiales asisten permanentemente a Centro TELETON, atención de médicos especialistas ya sea Sistema público o particular.

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

Unidad de enfermería cuenta con paneles de administración de medicamentos, donde su administración se encuentra a cargo de educadoras de trato directo, dejando registro en cuaderno diario de anotaciones.

Responda completando el siguiente cuadro:

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

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

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

A la hora de la visita se encontraban presentes alumnos de la carrera de Kinesiología de la UPV La Serena. En éste sentido es dable hacer presente que gran parte de las atenciones de salud que reciben los lactantes es por el trabajo en redes que ha significado la participación de alumnos de enfermería, Kinesiología, auxiliares paramédicos de distintos centros de estudios de la región. Asimismo, la atención pediátrica es prestada por un profesional que da asistencia

gratuita. Hay que hacer notar que la atención de salud de un lactante es cara, que los programas de licitación del Sename no cuentan con ítems adecuados y realistas de financiamiento de éstos, por lo que su cobertura queda entregada casi en forma exclusiva al trabajo en redes y a la caridad de algunos profesionales.

Recomendaciones:

1. Que en la definición técnica de licitación de estos hogares se considere el ítem de salud en el sentido de que tenga adecuado financiamiento.
- 2.
- 3.

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 alimentación se realiza acorde a etapa evolutiva del lactante, donde los lactantes de 0 a 3 meses presentan sistema de libre demanda, desde los 3 a los 6 meses son alimentados con solución láctea cada 3 horas, incluyendo posterior a los 6 meses comida y cena, reduciendo la cantidad de leche diaria.

Cabe señalar que durante la semana los niños reciben su almuerzo y dos colaciones durante la jornada del jardín, mientras que desayuno, cena y soluciones lácteas son administradas por Centro diariamente. Lo cual se encuentra registrado y organizado semanalmente.

La planificación de menú semanal se encuentra durante jornada de jardín planificada por empresa Sossor, mientras que el resto de los menús son planificados por interna de nutrición en práctica.

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

Los lactantes son constantemente evaluados por nutricionista y enfermera de Centro de Salud, por lo que según corresponda se toman las medidas ya sea con dietas, estimulantes de apetito y de ser necesario se solicita atención de médico pediatra.

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.

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Sobre éste punto se constata la existencia de un correcto proceso de medición y alimentación

de los lactantes.
Recomendaciones:
1.
2.
3.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas?

Estos son realizados directamente a directora y/o equipo técnico del centro, intentando dar solución y acoger algún reclamo o sugerencia, además de promover el uso de buzón y la entrega de un volante, lo cual se encuentra estandarizada desde hace varios años, donde Sename bimestralmente revisa buzón. .

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?

Centro no cuenta con abogado, sin embargo se cuenta con representación de abogado de Sename y oficina de protección de derechos, según se requiera.

Responda completando el siguiente cuadro:

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

<p>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.</p>
<p>NOTA: 5</p>
<p>Comentarios de lo Observado: El sistema de reclamos o quejas implementados por el centro no establece sistematización de las acciones a seguir.</p>
<p>Recomendaciones: 1. Elaborar un protocolo de reclamos que involucre los ítems evaluados. 2. 3.</p>

Proceso: Seguridad

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

Las acciones que se adoptaron, se creo un plan de emergencia y evacuación en conjunto con el comité paritario

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

En la institución existe un procedimiento o plan de emergencia para la evacuación. Cada persona esta encargado de sacar a los niños en Bus o Caminando.

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

El ultimo simulacro se realizo en la noche miércoles 06 marzo del 2013 se evacuaron a zona seguridad Nº 2 patio central

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

Bomberos se acercaron a la dependencia pero no dejaron ningún certificado

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?

Se realizan cada 6 meses en las instalaciones eléctrica profesional: Sergio Negrete y Sistema de agua: Gabriel Campos, en conjunto con el comité paritario. Los otros aspectos se abordan según la necesidad de reparación.

6.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Si bien se indicó que existía, al momento de la visita no fue posible constatar su existencia

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

La residencia cuenta con tres salidas dos hacia calle Hortencia Bustamante y una carretera ruta 5 norte

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

Se les dio conocer las salidas de emergencia a los apoderados y familiares que asisten a las visitas periódicas de los niños, además de estar publicado al interior de las dependencias del centro con el croquis de zonas de seguridad y salidas de emergencia

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

La residencia cuenta con 03 extintores cargados y su vigencia es hasta septiembre 2013

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de seguridad que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 5.0
Comentarios de lo Observado: Dados los escasos recursos con que cuenta el hogar, en materia de revisión de sistema eléctrico, agua, gas, es poco lo que puede hacer el hogar, tan sólo se limita a arreglar las averías evidentes.
Recomendaciones: 1. Que se asignen recursos suficientes para poder dar una adecuada mantención a las condiciones de funcionamientos y seguridad del hogar. 2. 3.

La comisión hace presente que se hace preciso una mayor vinculación de los programas de apoyo (ambulatorios) del Sename con el trabajo propio de las residencias, entregando orientaciones comunes a dichos programas, pues la única forma de que se pueda concluir correctamente la re vinculación de los niños con sus familias, dado que un seguimiento ex post de los niños resulta imposible de desarrollar por el hogar al no contar con recursos financieros para ello.

Se hace presente que de acuerdo a lo constatado es preciso que los supervisores técnicos sean los que apoyen las observaciones hechas tanto en esta supervisión como en las que ellos efectúan. Que sean éstos los que realicen planes integrados y que sea éste el que traiga el proyecto a la base técnica del hogar teniendo en consecuencia dichos supervisores un rol más activo en el trabajo y objetivos a desarrollar por éstos hogares. Lo anterior ha generado la existencia de instrumentos

poco útiles a la intervención cumpliéndose formalmente (llenado de documentos del SENAME) la tarea requerida por dichos supervisores y en la práctica aplicando otros procedimientos por parte de la dupla psicosocial.

Por último es dable reiterar la observación que se hizo en las vistas a otros centros de la región en orden a dejar constancia de que la subvención entregada por el SENAME resulta insuficiente para cubrir los gastos del cuidado de los niños, sólo un 40% del costo total por cada uno de ellos, el 50%, de diferencia es cubierto por el aporte que hace la fundación y con el aporte producto de una colecta a nivel nacional, en éste sentido, si bien es cierto resulta válido efectuar exigencias que tengan por objeto velar por el cumplimiento de los fines de la Ley, no deja de hacerse notar que es difícil realizar muchas exigencias si se tiene presente que el aporte apenas cubre la mitad de los costos, si realmente se quiere intervenir en materia de Protección, debiese efectuarse una aporte más cercano al costo total de mantención de un niño.



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES HOGAR SAN JOSÉ

FECHA DE LA VISITA: 02/05/2013/

HORA INICIO: 11:04/

HORA TERMINO: 13:21/

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Sergio Troncoso	Juez de Familia	Juzgado Familia La Serena	
Roberto Yáñez	Coordinador Regional	SEDEJ Coquimbo	
Miriam Morales Araya	Directora Escuela Trabajo Social	Universidad Santo Tomás – La Serena	
Jorge Campusano	Coordinador	OPD Coquimbo	
Pablo Elgueta	Encargado de Programa Calle, Plan de Invierno y Abriendo Caminos	Seremía Desarrollo Social	
Gregorio Rodríguez	Seremi	Seremía de Justicia	

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)	7
COMEDOR	7
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	7
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	7
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	7
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	7
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	6.5
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	7
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	7
ÁREAS VERDES	6
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN	7
VIGILANCIA	4
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	7
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
Comentarios de lo Observado: El hogar se aprecia en muy buen estado general de conservación, así como de orden y aseo.	
Recomendaciones: 1. 2. 3.	

II. RECURSOS HUMANOS

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

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

Año 2012

- “Estrategias y técnicas para la intervención del abandono”. 12 hrs. fue certificado y dirigido a los directores y psicólogos.
- “Estrategias para fortalecer los ambientes protectores en el interior de los hogares de María Ayuda”. 16 hrs. cronológicas fue certificado y dirigido a los directores.
- Taller “Técnicas de Estudio” dirigido a ETD (Educadoras de Trato Directo) y familia de niños residentes.
- Taller “Ternura y Firmeza” dirigido a ETD.
- “Estrategias para fortalecer los ambientes protectores en el interior de hogares ambulatorios y residencias familiares” dirigido a ETD, 12 hrs. cronológicas. Fue certificado.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones:
1.
2.
3.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

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

Comentarios de lo Observado:

En relación a OIRS lo que existe es un buzón habilitado para tal efecto. A la hora de la visita no habían niños en el hogar, por lo que no se pudo constatar con éstos la utilización del mismo.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.
- 3.

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Sí, existe un protocolo de acogida para el momento de ingreso del niño a la residencia, no está determinado por edad y está a cargo de ETD de turno en ausencia de profesionales. Estando las profesionales, la psicóloga realiza la acogida con apoyo de directora y personal ETD.

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

Sí, contestado en el punto anterior.

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?

Este procedimiento es realizado en la primera entrevista con psicóloga y se produce el día de su 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?

Si, se contempla dentro de primera entrevista.

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

Si, el protocolo de acogida contempla recorrido por dependencias y presentación de personal y pares, se le muestra dormitorio y cama que ocupará.

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?

El niño es atendido por ETD quien realiza atención personalizada e integral.

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

Si. Existe una rutina diaria. Aunque no es posible constatar si está a disposición de los padres.

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

En esta etapa se concreta el ingreso del NNA a la Residencia, coordinándose la Directora con Tribunal de Familia que corresponda.

Producido el ingreso del NNA a residencia, Psicóloga realiza la primera entrevista en la cual se da a conocer al NNA el porqué de su ingreso, los objetivos de la Residencia, normativa interna, deberes y derechos.

En caso que el ingreso se produzca en compañía de Carabineros de Chile o PDI en horarios no habituales, personal de turno informa vía telefónica de ello a la Directora, recibiendo orden de ingreso y documento de constatación de lesiones.

Etapa de Acogida:

La etapa de acogida consta de la Preparación de la atmósfera de llegada, en la cual se prepara el ambiente anímico para acoger en la Residencia a una nueva compañera o compañero. Se prepara y asignan los espacios personales, se asigna un dormitorio, implementado con cama y closet. Se entregan útiles de aseo y las prendas de vestir que el niño, niña y/o adolescente requieran. Se presenta al personal y NNA. ETD de turno es la encargada de introducir al niño en la vida y dinámica de la Residencia.

Se informa a las familias de la modalidad de visitas, salidas y contacto telefónico entregando todas las facilidades para favorecer el contacto familiar.

Se realiza un **Acto de acogida**, ceremonia de ingreso propio del carisma institucional en la cual se entrega un símbolo de acogida, consistente en un peluche que utilizará en su cama para compañía.

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: 7

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Visualizar, especialmente para los visitantes y los padres la rutina ordinaria del hogar.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

Sí.

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

Sí

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

Sí

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.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

El PII se divide en social y psicológico. El social aborda tres ejes, niño familia y red y el psicológico sólo al niño.

El PII social es realizado por Asistente Social y el PII realizado por psicóloga.

El PII contempla Motivo de ingreso, Diagnóstico social actual, objetivos transversales de PII, Objetivos específicos del PIII, profesional responsable, Resultados esperados, Tiempo estimado de intervención y fecha de evaluación de objetivos, evaluación y sugerencias.

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 asesorías técnicas desde Casa central María Ayuda (Marcela Tolosa, psicóloga) y a través de reuniones técnicas con Dirección de residencia, Audiencias en Tribunales de Familia y Fiscalizaciones Sename.

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

Sí, las cuales son enviadas a través de Informes de Permanencia a Tribunales de Familia.

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

Obj. General social:

- Reforzar Habilidades parentales.
- Activación de redes locales y familiares.
- Reforzar vinculación progresiva.

Obj. General Psicológico:

- Resignificar experiencias dolorosas asociadas a negligencia de las figuras parentales del niño.
- Facilitar el reconocimiento de las emociones para una expresión más consciente de las mismas.
- Empoderar al niño de acuerdo a sus fortalezas y habilidades y reforzar aquellas áreas más debilitadas.

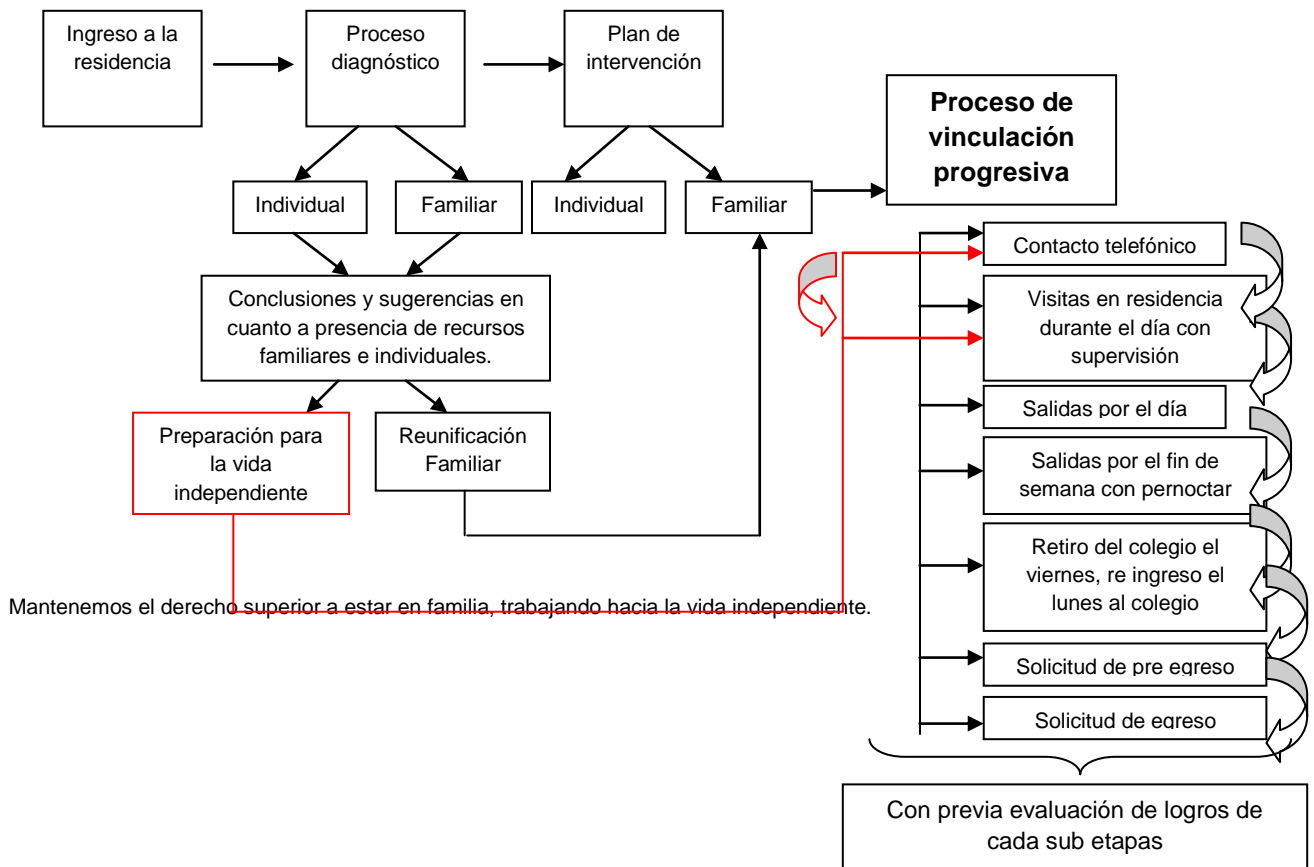
“Resignificar la experiencia de VIF existente dentro del núcleo familiar”

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?

Si, se considera el fortalecimiento e intervención familiar, realizando entrevistas psicosociales familiares, visitas domiciliarias, y diversas intervenciones realizadas de acuerdo a lo acontecido en cada niño.

Una vez cumplida la primera etapa diagnóstica y como parte de la segunda etapa de trabajo centrado en procesos de intervención psicosocial (con sus planes correspondientes), nos adentramos al **proceso de vinculación progresiva**, el cual está fundamentado por un trabajo **continuo, directo y regular** con la familia significativa de la niña, niño o adolescente durante su estadía en la residencia.

El proceso de vinculación progresiva tiene diferentes etapas que debemos asegurar antes del egreso significativo:



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).

45 días.

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

NOTA: 4.0

Comentarios de lo Observado:

Existen dificultades en la formulación de objetivos. Dificultades en la formulación de indicadores de verificación. Carencia de registro de evaluaciones. Algunos expedientes están sin su PII, pero al requerirse el mismo, éste es encontrado

Recomendaciones:

1. Que Sename revise y capacite al personal del Hogar en orden a la organización y ejecución de formulación de objetivos e indicadores.
2. Sugerir al Sename que revise y reformule el formato del PII que incluya una columna de evaluación
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Sí. Se les denomina protocolo de sesión o atención, en este se registran todas las gestiones, entrevistas, etc., las que posteriormente son ingresadas en el sistema Senainfo.

Se cuenta con Pauta de evaluación de competencias y habilidades parentales.

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

La Asistente Social es el profesional que interviene la familia. Se realiza entrevista en donde se investiga, interviene y se esclarecen acontecimientos, en este marco se orienta y esclarece a la familia o adulto significativo que la medida de protección es de tipo transitoria, hasta que la causal que origina el ingreso del niño es superada y éste cuente con los agentes protectores necesarios para su pleno desarrollo.

Es importante destacar que, dado la procedencia u origen habitacional de los menores atendidos, no es posible realizar Plan de Intervención con la periodicidad necesaria. Las distancias son amenazas para la reinserción de los niños en las familias, como también las habilidades parentales que éstos presentan, un porcentaje importante es consumidor habitual de drogas por lo que no hay un referente o modelo adecuado a seguir.

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

Se informa en punto anterior.

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

Sí. "Padrinos".

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:

Los ejes de atención están poco diferenciados, en particular el eje de atención familiar está escasamente intervenido. En éste sentido las visitas a los niños son sólo de lunes a viernes, lo anterior debido a la falta de personal del hogar para atender a visitas a los niños el fin de semana, especialmente ante alguna situación compleja que pudiera presentarse.

Recomendaciones:

1. Mejorar el PII con la familia, así como el desarrollo del trabajo con ésta, lo que evidentemente implica costos adicionales por las distancias que se presentan
2. Sugerir al Sename revisar la gestión de visita de familiares con el fin de abrir la posibilidad de que estas se puedan efectuar los fines de semana.
3. El número de profesionales que laboran en el establecimiento es insuficiente para realizar un adecuado tratamiento por lo que se sugiere revisar estándar de Nº de niños/profesionales
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Entrevistas personales y buzón de sugerencias.

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

Entrevistas personales y grupales.

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

Programación de actividades recreativas.

Salidas y permisos.

Rutinas

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

No se nos presenta este problema.

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

Las compras se realizan en la mayoría de los casos con ellos. El vestuario es de uso personal y a su gusto.

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

Cuando su familia o adulto significativo les entregan dinero, este es guardado por ellos o bien solicitan que ETD lo haga y le van pidiendo en forma paulatina.

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

Si. Cada niño tiene un closet personal con llave, en donde guardan sus enseres personales y ropa de su uso exclusivo.

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

Se celebran, cumpleaños: Los cumpleaños son celebrados el día que corresponde con todos sus pares y familiares de ser posible, además del personal, con torta, regalos, etc.

Día del niño: Participan de las actividades programadas por la comuna, reciben visitas, se realizan paseos y entrega de regalos.

Fiestas Patrias: Se realiza una "pequeña fonda" con el acompañamiento de sus familiares y amigos de la institución.

Navidad: Se realizan dos celebraciones, una con los padrinos y amigos de la institución quienes les traen regalos y comparten un coctel con ellos y otra consistente en un paseo con todo el personal en donde se celebra con un asado y entrega de regalos de la institución para ellos. El día de navidad se invita a la cena a aquellos familiares de niños que no salen.

Semana Santa: Se disfrazan de conejitos los más pequeños y se esconden los huevitos realizando juegos lúdicos con ellos.

Año nuevo: Consistente en una rica cena y observación de fuegos artificiales.

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: 5.0

Comentarios de lo Observado:

El eje de trabajo comunitario es casi inexistente, si lo que se quiere es vincular al niño para que se prepare para la vida independiente, es preciso potenciar el trabajo en redes. Sin perjuicio de lo indicado, en el relato conversacional con la psicóloga y asistente social fue posible constatar la existencia de un trabajo en redes no registrado

Recomendaciones:

1. Mejorar el sistema de registro de modo que se evidencien las acciones desarrolladas
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Resolución de conflictos

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

Agresiones verbales entre los niños y hacia el personal.

Peleas entre ellos.

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

Son tratados por la psicóloga como resolución de conflictos y tolerancia a la frustración, en cada caso en particular.

Se entregan lineamientos de acción para la resolución de conflictos, realizado por psicóloga al personal y apoyada por dirección. Se trata de solucionar el problema antes de que los niños entren en conflicto.

Las sanciones son de acuerdo a cada caso en particular, como mandar a acostar sin televisión, retenerles celular o equipos de música en el caso de los más grandes, etc. Estas intervenciones tienen como objetivo que los niños sean capaces de incorporar de manera consciente las consecuencias de cada acto, sean costos o beneficios respectivamente, de modo que vayan internalizando aspectos esenciales en el proceso de sociabilización.

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

Existe una rutina diaria, se ha trabajado a través de talleres la resolución de conflictos, existe publicado los deberes de los niños y también sus derechos, los que son de su conocimiento. También tienen claridad del tipo de sanciones que se aplican.

Cabe señalar que existe un procedimiento a seguir de acuerdo a las situaciones de crisis.

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: 7.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Proceso: Rutina Diaria

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

Existe una Rutina diaria que contempla tanto el accionar de ETD como niños. Anexo a continuación.

Lunes a Viernes

Controles médicos se realizan en lo posible días lunes: Responsable ETD Carmen Pizarro.

Situaciones escolares: Responsable ETD Marcela Ramirez.

7:00 – 7:30 Hrs. Cambio de Turno, se entregan y reciben informaciones.

- Se entregan niños a furgones escolares.
- Se levantan niños jornada tarde.
- Se repasan aseo de dormitorios (Camas)
- Se ordenan closet de ropa.

10:00 Hrs. Hora de estudio.

11:00 Hrs. Recreación

12:30 Hrs.:

- Almuerzo de los niños que se encuentran en casa.
- Cepillado dental.

13:00 Hrs.:

- Cambio de ropa de niños que asisten en jornada de la tarde a colegio.

13.30 Hrs.:

- Llegada de los niños que tienen media jornada escolar, se cambian de ropa,

15:00 – 15.30 Hrs.: Cambio de turno, se entrega y recibe información.

- Se asiste a buscar a los niños a las diferentes escuelas.
- Se conversa con profesores sobre situaciones escolares de los niños.

16:00 Hrs.:

- Llegada a la casa con los niños, se cambian la ropa.

16:30 Hrs.:

- Se realiza hora de estudio.
- Revisión y entrega de materiales escolares.

17:30 Hrs.: Se sirve Onces

18:30 Hrs.:

- Actividades recreativas. (talleres)
- Juegos Pin –Pon, Juegos de salón, programas TV. Juego de Playstation
Escuchar música, etc.

20:00 Hrs.:

- Se sirve la cena.
- Se hace la oración.
- Se dan los medicamentos según corresponda.
- Cepillado dental.

20:15 Hrs.:

- Programa TV.

21:00 Hrs.:

- Aseo personal (Baño-Duchas) y acostarse.
- Se revisa ropa del colegio y mochilas.
- Se entregan calcetas y slip limpios.
- Se entregan colaciones para colegio.
- Lavado de ropa (Viernes y Sábado).

23:00 – 23:30 hrs.: Cambio de Turno, Se entregan y reciben informaciones.

- Lavado de loza, y aseo cocina.
- Aseo de dormitorios, pasillo, comedor, oficina. (barrido, trapeado y encerado).
- Aseo de baño, ducha.
- Se sacuden muebles de la casa.

- Se lustran calzados escolares.
- Se limpian y ordena closet. .

5:30 Hrs.:

- Se prepara comedor para desayuno.

6:30 Hrs.:

- Se levantan los niños.
- Se Lavan.

07:00 Hrs.:

- Se sirve desayuno
- Cepillado dental
- Aseo dormitorios.

07:40 Hrs.:

- Reparto de niños a diferente colegios en furgón escolar.

7:00 – 7:30 hrs.: Cambio de turno.

RUTINAS FINES DE SEMANA

Levantada de los niños a las 9:30 hrs.

Desayuno: 10:00 hrs.

Paseo a Juegos infantiles Alameda.

13:00 hrs. Almuerzo.

14: hrs. Actividades recreativas al interior de residencia las cuales pueden ser las siguientes:

- Juegos de salón.
- Programas de TV.
- Playstation.
- Utilizar caja de juguetes
- Visita de alguna institución.
- Visitas de familiares o adulto significativo.
- Paseos

Colación: 17:30 hrs.

Salidas de la casa a actividades recreativas. : 18:30 hrs.

Llegada a la casa: 20:00 hrs. aproximadamente.

Bañada de niños(as): 20:00 hrs. aprox.

Cena: 21:00 hrs. aprox.

Acostada: 22:00 hrs. aprox.

Esta programación está sujeta a modificaciones que se realizan en fechas importantes como Día del Niño, celebraciones de cumpleaños (se realizan el día que corresponde), Fiestas Patrias, navidad, Año nuevo y períodos de vacaciones.

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 se bañan todos los días, cepillado dental diario, lavado de manos toda vez que reciben alimento. Se cuenta con artículos de aseo suficiente.

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.

Dentro de la rutina diaria, el niño puede elegir la actividad que sea de su agrado como dormir una siesta, no existe rigidez en la rutina, se realizan cambios de acuerdo a los intereses de cada niño, siempre y cuando ello no perjudique el normal funcionamiento del centro.

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 niños cooperan con el aseo de la casa como, ordenar sus closet, hacer su cama, poner la mesa, etc., lo que se orienta a la autovalencia.

Participación en Talleres como: Teatro, circo, Deportes (aeróbica, baile entretenido, futbol), lo que desarrolla habilidades sociales y destrezas.

En cuanto al área educacional, son apoyados por alumnas del último año de psicopedagogía y una voluntaria de Educación diferencial.

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

Explicado punto anterior

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

Talleres como teatro, circo, Futbol, paseos.

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: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Existen rutinas definidas y conocidas por los niños, sin embargo, es dable hacer presente, que los fines de semana son periodos de tiempo muy extenso en que no existe una adecuada programación de actividades para los niños. Mucha de la labor que se realiza en esos días depende del voluntariado.

Recomendaciones:

1. Que exista una programación, al menos bi mensual de actividades para los fines de semana
2. Activar las redes de apoyo
- 3.
- 4.

Proceso: Salud

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

Si. Personal médico de centro CECOF Limarí, Consultorio Marcos Macuada.

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

Si. Cada niño tiene un cuaderno en donde se registran todos los acontecimientos de salud.

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

Si, existe un protocolo de registro de salud. Se dificulta la atención de especialistas, teniendo que asumir los honorarios médicos en forma particular cuando el caso lo requiere.

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 nuestros niños están inscritos y cuentan con nº de ficha médica.

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

Resfrío común y alteraciones conductuales (Psiquiatra Infantil).

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

La Residencia no tiene convenios, solamente tenemos la colaboración voluntaria de los médicos Roxana Rivera y Francisco Correa (ambos médicos familiares), quienes cuando tenemos emergencias acuden en forma gratuita a la atención de nuestros niños.

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

Se realizó una charla el año recién pasado por nutricionista (Diana Peñailillo) dirigida a los niños y personal abordando la alimentación sana. Talleres de sexualidad en forma individual y grupal.

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

Los niños son acompañados por ETD y en caso de especialista psiquiatra o neurólogo por psicóloga.

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

Si. Personal ETD.

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

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

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

El trabajo realizado en el centro en materia de salud es muy bueno, la nota se coloca en consideración a la falta de recursos con que cuentan los hogares para poder brindar una atención de salud de calidad a los niños. Como se informa más arriba, las consultas médicas son cubiertas por el apoyo desinteresado de algunos médicos. No resulta pertinente ni justo entregar a la buena voluntad o la gestión caritativa de terceros una cobertura que debiese ser un costo integrado en los costos de mantención de un hogar de ésta naturaleza.

Al ser un hogar confesional se debe velar por la adecuada libertad de credo de los niños que sean los equipos técnicos los que cautelen temas como la salud sexual y la prevención de

enfermedades venéreas

Recomendaciones:

1. Solicitar a Sename fondos para poder contar con un ítem económico mensual real que permita otorgar cobertura de salud a los niños en el hogar.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Alimentación

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

Los niños reciben las siguientes comidas diariamente:

Desayuno 07:00 hrs. (escolares),

Los niños que no van a clases en jornada mañana desayunan a las 09:30 aprox.

colación, se entregan a los niños antes de ir a clases para ser consumida en recreos.

Almuerzo 12:30 hrs.

Onces 17:00 hrs.

Cena 20:00 hrs.

La minuta es realizada por Diana Peñailillo, nutricionista, quien realiza las evaluaciones de cada niño.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Los alimentos del desayuno y de la onces y cena son entregados por las Educadoras de Trato Directo, lo anterior, debido a que a manipuladora trabaja de 08.00 a 13.00 y de 14.00 a 16.00 de lunes a sábado. Asimismo, la manipuladora es la que está a cargo de la alimentación de las niñas del Hogar de niñas que es de la misma corporación, María Ayuda, y que está al lado del visitado. Destaca la evaluación nutricional de los niños por talla y edad.

Recomendaciones:

1. Contratar más horas a una manipuladora de alimentos o bien capacitar a las educadoras para que estas puedan desempeñar correctamente dicha función en los horarios que la manipuladora no está.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	11
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	11

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.

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

ETD y psicopedagoga (alumnas en práctica), apoyadas por dirección y profesionales cuando se requiere.

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

Sí.

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. Tienen biblioteca sala multiuso, y PC más notebook, se informa que 4 PC se instalarían en el mes de mayo.

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?

Es imposible para la residencia acudir a reunión de apoderados, por lo que se realizan a lo menos dos visitas por mes a conversar con los profesores para ver avances y retrocesos de los niños. Solamente en algunos casos concurre algún familiar. Cabe señalar que nuestros niños participan de todas las actividades que desarrolla el colegio al cual asisten. También es importante de mencionar que residencia asume gastos de cuotas, rifas, etc.

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 tenemos casos con discapacidad.

<p>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.</p>
<p>NOTA: 7.0</p>

<p>Comentarios de lo Observado:</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 4.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Los niños tienen acceso a buzón de sugerencias y reclamos, pero también tienen la instancia de concurrir a las oficinas toda vez que lo requieran.

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

No. Si pueden acceder a ser representados por abogado de OPD.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas	SI	NO
-------------------------------------------------------------------	-----------	-----------

permite		
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:		
Comentarios de lo Observado:		
Fue posible constatar la existencia de un buzón de reclamos, de igual forma en el último vez se implementó un protocolo de reclamos. No fue posible constatar hasta que punto los niños y familiares de la residencia se encuentran al tanto del mismo procedimiento		
Recomendaciones:		
1. Difundir a los niños y familiares el sistema de reclamo, sea publicándolo o colocándolo en un lugar visible de la residencia		
2.		
3.		
4.		

Proceso: Seguridad

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

Capacitaciones de bomberos en utilización de extintores, primeros auxilios.

Capacitaciones de experto de mutual de seguridad CCHC respecto a evacuaciones, en caso de incendio, sismo, etc.

Cuentan con el teléfono del plan cuadrante

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

15 de febrero 2013. Todos los niños y trabajadores de la residencia

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

Se cuenta con capacitaciones realizadas por bomberos en manejo de extintores y primeros auxilios, realizadas en agosto del año recién pasado..

Mutual de Seguridad realiza informe respecto a la seguridad, el último informe fue realizado con fecha 16 de abril del presente año.

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.

Revisión de instalaciones eléctricas: Mario Ahumada Sánchez, Ingeniero de Ejecución Eléctrica autorizado, informe entregado 13 de agosto 2012.

Se cuenta con certificación de gas, otorgado por Lipigas S.A.

Certificación nº 14 de Agosto del 2012 del Cuerpo de Bomberos de Ovalle por capacitaciones realizadas.

Informe de calidad de aire y confort térmico de fecha 10 de Agosto de 2012 emitido por Mutual de Seguridad CCHC.

Informe de Evaluación de Iluminación, evacuado por Mutual de Seguridad CCHC de fecha 10 de Agosto 2012.

Constantemente se están realizando mantenciones y reparaciones en caso que se necesite, sobretodo en agua y luz.

Fumigaciones, desratización y sanitización realizada el 6 del presente mes.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Sí.

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

Sí

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

Sí.

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

El centro cuenta con 3 extintores, los que vencen el 2014.

<p>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.</p>

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

La comisión hace presente que se hace preciso una mayor vinculación de los programas de apoyo (ambulatorios) del Sename con el trabajo propio de las residencias, entregando orientaciones comunes a dichos programas, pues la única forma de que se pueda concluir correctamente la vinculación de los niños con sus familias, dado que un seguimiento ex post de los niños resulta imposible de desarrollar por el hogar al no contar con recursos financieros para ello.

Se hace presente que de acuerdo a lo constatado es preciso que los supervisores técnicos sean los que apoyen las observaciones hechas tanto en esta supervisión como en las que ellos efectúan. Que sean éstos los que realicen planes integrados y que sea éste el que traiga el proyecto a la base técnica del hogar teniendo en consecuencia dichos supervisores un rol más activo en el trabajo y objetivos a desarrollar por éstos hogares. Lo anterior ha generado la existencia de instrumentos poco útiles a la intervención cumpliéndose formalmente (llenado de documentos del SENAME) la tarea requerida por dichos supervisores y en la práctica aplicando otros procedimientos por parte de la dupla psicosocial.

Por último es dable reiterar la observación que se hizo en las visitas a otros centros de la región en orden a dejar constancia de que la subvención entregada por el SENAME resulta insuficiente para cubrir los gastos del cuidado de los niños, sólo un 40% del costo total por cada uno de ellos, el 50%, de diferencia es cubierto por el aporte que hace la fundación y con el aporte producto de una colecta a nivel nacional, en éste sentido, si bien es cierto resulta válido efectuar exigencias que tengan por objeto velar por el cumplimiento de los fines de la Ley, no deja de hacerse notar que es difícil realizar muchas exigencias si se tiene presente que el aporte apenas cubre la mitad de los costos, si realmente se quiere intervenir en materia de Protección, debiese efectuarse un aporte más cercano al costo total de mantención de un niño.



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES

FECHA DE LA VISITA: 03/05/2013/

HORA INICIO: 12:04/

HORA TÉRMINO: 14:45/

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Sergio Troncoso	Juez de Familia	Juzgado Familia La Serena	
Roberto Yáñez	Coordinador Regional	SEDEJ Coquimbo	
Miriam Morales Araya	Directora Escuela Trabajo Social	Universidad Santo Tomás – La Serena	
Jorge Campusano	Coordinador	OPD Coquimbo	
Gregorio Rodríguez	Seremi	Seremía de Justicia	

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)	7
COMEDOR	7
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	6
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	7

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	7
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	7
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	6.5
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	7
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	7
ÁREAS VERDES	6
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN	4
VIGILANCIA	6
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	7
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	7
<p>Comentarios de lo Observado: Las condiciones del recinto son buenas, considerando que la propiedad fue construida el año 1989. Se hace presente que existen apenas 2 duchas para dar cobertura a las niñas del hogar que en total, a la fecha de la visita, alcanzan las 30 niñas. Se nos informó que el hogar no cuenta con calefacción, tal vez sería pertinente gestionar algún sistema de calefacción para las niñas dadas las bajas temperaturas que se generan en invierno. No obstante lo anterior, las camas cuentan con ropa de cama adecuada y en cantidad suficiente.</p>	
<p>Recomendaciones: 1. Habilitar más duchas para que las niñas puedan bañarse adecuadamente. 2. 3.</p>	

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

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

No.

Comentarios de lo Observado:

A la fecha de la visita el hogar no contaba con profesional psicólogo, la que de acuerdo a lo informado llegaría al mismo el 06 de mayo.

Recomendaciones:

1. Gestionar la realización de capacitaciones por parte del Sename al personal del hogar, pues éste desde hace varios años no recibe capacitación formal alguna, y subsiste gracias a la dedicación y gestión de su directora, como al compromiso de sus trabajadores, de los cuales, varios son ex niños que pasaron por dicho hogar.
2. Reevaluar los requisitos para el cargo de psicólogo, de acuerdo al programa, éste no tiene una jornada completa, y además la remuneración que se le paga es muy baja, lo que genera que no existan interesados en desempeñar tal trabajo.
- 3.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	x	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	x	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	x	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?		x
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?	x	
Comentarios de lo Observado: Existen registros ordenados y completos. Dichos registros diferencian objetivos en concordancia con los 3 ejes de intervención. Existe adecuada formulación de objetivos. Se usa pauta de registro diario observándose trabajo en dupla psicosocial.		
Recomendaciones: 1. 2. 3.		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Si, existe un reglamento interno de la residencia de protección, a cargo de la Directora de la Residencia.

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

Si, Directora, equipo psicosocial y educadoras de trato directo de turno.

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

Si, cada proceso de intervención con el niño es debidamente informado por dupla psicosocial.

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

Si, a través del reglamento interno y según protocolos establecidos.

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

Si, desde el momento de acogida se les informa todo el proceso de internación y el trabajo que se realizará con cada una de ellas y sus familias.

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?

Depende el caso, puede ser la Directora, equipo técnico o educadora de turno.

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

Si, desde el ingreso de la niña o adolescente a la residencia.

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

En este proceso se realiza lo siguiente:

1.- Registro del ingreso de la niña o adolescente al centro residencial, recopilación de los principales antecedentes de su situación, establecer las coordinaciones inmediatas y permanentes que se requieran. Plazo 24 Horas desde el ingreso de la niña y/ o adolescente a la Residencia

2.- Generar un ambiente de aceptación de la usuaria, ofrecer un espacio de acogida que contemple la entrega de cuidados, presentación del personal, reconocimiento físico del lugar, favorecer y apoyar el contacto interpersonal con pares y los adultos, hacer entrega de sus pertenencias, de algún objeto personal, informar del lugar físico que le ha sido asignado para guardar sus objetos personales. Informar acerca de las normas de convivencia diaria y de funcionamiento de la residencia de acuerdo a su etapa de desarrollo, etc. Plazo 24 Horas desde el ingreso de la niña y/ o adolescente a la Residencia

3.- Es de vital importancia informarle a la niña o adolescente acorde a su edad y capacidad de comprensión, las razones de su internación y posteriormente, toda información relevante respecto de su familia, padre, madre, hermana/os u otros significativos. Plazo 24 Horas desde el ingreso de la niña y/ o adolescente a la Residencia.

4.-La residencia debe asegurar la realización de acciones de acogida y contención, el Hogar Laura Vicuña debe cuenta con una planificación ya sea para ingresos programados, como para ingresos en situaciones de urgencia. Debido principalmente a que el traslado a la residencia constituye un momento de alta sensibilidad, en el cual abandona sus espacios familiares, lo cual, sin desmedro de las vulneraciones experimentadas en aquellos espacios, provoca sentimientos de ansiedad, incertidumbre, rechazo, culpa.

5.- Respecto de los adultos significativos de la niña o adolescente, también se produce un momento de acogida, siempre que no se presenten contraindicaciones técnicas y se debe comprometer su participación en los diversos aspectos de la vida de la niña o adolescente en la residencia. Plazo 72 Horas desde el ingreso de la niña y/ o adolescente a la Residencia.

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

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

Si, las evaluaciones diagnosticas consisten en una verificación y profundización de las evaluaciones con que la niña o adolescente ingresa a la residencia, sus antecedentes sociales, de salud, evaluaciones psicológicas previas, historia de vida, factores de riesgo, recursos personales, redes familiares o significativas de apoyo a las niñas y adolescentes, de manera de aportar elementos que sustenten la intervención y abordar situaciones de crisis que se pudieran producir durante su estadía, generalmente se realiza en las primeras entrevistas. El equipo profesional guarda reserva acerca de los antecedentes diagnósticos tanto de las usuarias como de sus familias, respecto de agentes ajenos a la intervención; además de generar y fortalecer en ellos/as una percepción de seguridad, de sentirse protegidos, cuidados e importantes, de modo de incentivar la motivación al cambio y el vinculo con la casa, grupo de pares, y equipo a cargo de la residencia, a fin de potenciar el proceso de intervención. La evaluación dura en un plazo de no más de 20 días hábiles (1 mes) a contar del día de ingreso de la niña o adolescente.

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

Si, como participante activo del mismo diagnóstico.

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

En caso de contar con familia, se consulta y trabaja junto a ellos.

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Si existen planes de intervención individual para cada niña o adolescente que ingresa a la residencia. Este Plan de Intervención Individual se constituye en una herramienta metodológica que define las metas a lograr para cada niña y adolescente, identifica personas responsables del apoyo al logro de esas metas e incluye las actividades necesarias para lograrlas y los plazos tanto para su obtención como para su evaluación, siendo coherente con los programas y servicios especializados a los que también se adscriba el caso. El PII recoge los elementos de la evaluación diagnóstica y en la intervención, en pos de proveer las necesidades requeridas por éste en las distintas áreas fundamentales para su desarrollo integral.

El PII debe incorporar como dimensiones la intervención Psico-socio educativa, intervención psicoterapéutica, abordaje de crisis, e intervención familiar. Cada una de estas dimensiones, a su vez, puede considerar estrategias tanto individuales como grupales y de coordinación con actores locales y programas de la red. La formulación del Plan de Intervención Individual se realiza durante el Primer Mes de ingreso de la niña o adolescente a la residencia, complementándose el segundo mes con los hallazgos arrojados por la evaluación diagnóstica, y encontrándose debidamente registrado en la carpeta individual.

El Plan contiene los siguientes puntos:

- 1.- Una breve síntesis de la evaluación integral de la niña o adolescente o diagnóstico.
- 2.- Objetivos del Plan con la niña o adolescente y con su familia o adulto significativo.
- 3.- Dimensiones de Intervención, individual, familiar y socio-comunitario, con sus respectivos ámbitos de intervención, ya sea salud, educación, psicológico, social y judicial.
- 4.- Las actividades coherentes con los tres ejes de intervención a desarrollar, educativo, psicológico y familiar-social (fecha y responsables de su ejecución).
- 5.- Los medios de verificación de dichas actividades.
- 5.- Los resultados esperados y tiempo estimado para la ejecución de actividades.

Cabe señalar que cada niña o adolescente ingresada a la residencia debe contar con una Carpeta individual en la cual se debe consignar en forma cronológica las acciones realizadas por la residencia a favor de ellas, en una Pauta de registro diario.

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?

Respecto del Desarrollo del Plan de Intervención Individual se puede señalar que en la vida cotidiana del Hogar se debe comprender como un espacio de intervención y su organización tiene en cuenta las necesidades de las usuarias. Para ello se considera lo siguiente:

- La convivencia interna se desarrolla en un ambiente de calidez y de seguridad.
- Se deben ofrecer oportunidades para desarrollar aprendizajes significativos mediados por los modelos adultos/pares.
- Favorecer las oportunidades para la comunicación y el intercambio.
- Propiciar la interacción positiva entre pares y con los adultos, favoreciendo sentimientos de identificación y pertenencia transitoria a la comunidad.
- Propiciar oportunidades, según etapa evolutiva, para asumir responsabilidades en la función de la autonomía progresiva.

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

Cabe señalar que se realizan informes cada tres meses, de acuerdo a la normativa vigente, Informes de Situación actual o de evolución de caso y se informan a Tribunales de Familia Respectivo, que ordenó el ingreso de la niña o adolescente, de la evolución de la situación de internación, los que se complementan con la información proporcionada por programas externos, cuando corresponde.

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

Al momento de la visita se revisaron al azar 11 carpetas, las que en general contenían toda la información requerida y señaladas en el punto N° 1

Revisar carpetas.

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

Si, uno de los propósitos fundamentales de la residencia consiste en el derecho de la niña y adolescente a crecer y desarrollarse en una familia protectora. La finalidad y estrategias de intervención están permeadas por el respeto al ejercicio de este derecho, el cual otorga a las niñas

el sentido de seguridad, pertenencia, identidad, necesarios para desarrollarse en forma integral y armónica. Desde esta perspectiva, en todos los casos se procura realizar acciones oportunas de profundización diagnóstica y evaluación de competencias parentales, de condiciones del cuidado, que arriben a condiciones fundadas acerca de las proyecciones de egreso en cada caso. Es por esto, que desde el ingreso de la niña o adolescente a la residencia, se realiza la incorporación de al menos un familiar y/o adulto significativo en el plan de intervención individual. En este sentido, la evaluación de las competencias parentales resulta fundamental para determinar la pronta reinserción de la niña y/ o adolescente a su vida familiar una vez resuelta la problemática o causal de ingreso. Sin embargo, uno de los posibles resultados de la evaluación es la incompetencia parental crónica, lo que implica que para la niña o adolescente resulta inviable la reinserción familiar, en este caso, se evalúa la etapa de desarrollo en el cual la niña se encuentra, siendo los escenarios posibles, preparación para la vida independiente o declaración de la susceptibilidad de adopción, entre otras.

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 plan de intervención se elabora durante el primer mes desde el ingreso de la niña o adolescente a la residencia, y se complementa con la evaluación diagnóstica.

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: 7

Comentarios de lo Observado:

El hogar utiliza una pauta de registro diario, observándose un buen trabajo de la dupla psicosocial, carpetas completas, actualizadas, objetivos bien definidos. Lo anterior pese a que a la fecha de la visita llevaban 2 meses sin profesional psicólogo en el centro

Recomendaciones:

1. Que el Sename o las bases de adjudicación del programa de licitación de las residencias sean modificadas en el sentido de que se asignen mayores recursos para la contratación de la dupla psicosocial, lo anterior debido a que la razón de que no haya profesional psicólogo es por la baja remuneración que las bases contemplan.
2. además considerar un estándar más alto en relación del número de niñas atendidas versus profesionales, idealmente deberían ser máximo 15 personas por dupla
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Se mantiene actualizada la situación familiar de cada familia de la niña a través de entrevistas, visitas domiciliarias y/o programas afines que trabajan con ellas.

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

La Asistente Social es la encargada del contacto con la familia, quien debe informarla del proceso de intervención, duración de este y proyecciones.

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

No, la intervención con la familia solo se registra como parte del plan de intervención individual de la niña o adolescente.

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

Las niñas y adolescentes que no reciben visitas, son integradas y apoyadas de manera especial por los funcionarios de la residencia, participando de paseos, salidas de compras cotidianas, apoyo espiritual diario junto a Directora que es religiosa.

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: 5.5

Comentarios de lo Observado:

El perfil del hogar ha sido definido como un centro de cobertura regional, lo que dificulta, sino hace imposible, el trabajo con las familias de las niñas. La decisión de que el Laura Vicuña sea un centro regional, estando ubicado en Los Vilos, no tiene mucha explicación ni justificación técnica. Éste es un punto que debe ser resuelto por el SENAME.

Recomendaciones:

1. Revisar la cobertura del hogar Laura Vicuña, en cuanto a la cobertura del hogar, pues el buen trabajo que realizan, se ve imposibilitado de llevarse a cabo en buena forma si los niños pertenecen a comunas como La Serena, Coquimbo, Ovalle u otras, distantes todas a más de 100 Kms del hogar
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se realizan entrevistas individuales con asistente social y/o psicóloga, reuniones de Opinión y Participación de niñas y adolescentes de la residencia con Directora del Hogar y equipo técnico, se aplican Encuestas de Satisfacción Usuaris y se encuentra a su disposición un Buzón de Sugerencias.

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

Si, las reuniones de Opinión y participación se realizan según Planificación de Matriz Lógica de Proyecto cada cuatro meses. Encuestas de satisfacción usuarias cada cuatro meses. Buzón de sugerencias de forma permanente, durante todo el año.

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

Se realizan reuniones extraordinarias respecto de temas de interés, ya sea para decidir lugar de paseo de Finalización de año, y elección de alimentación los días domingos y festivos. Así también se coordina con ellas y sus familias las fechas y periodicidad de salidas a sus domicilios familiares, con previa autorización judicial.

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

No se cuenta con ninguna niña o adolescente ingresada a la residencia con esta problemática, sin embargo en caso de su ingreso, se utilizaría comunicación gestual y escrita, en espacios tranquilos, por personal con habilidades de comprensión y empatía.

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

Si, en algunas oportunidades y dependiendo las necesidades de cada usuaria, son acompañadas por Directora y secretaria contable al comercio establecido.

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

No, las niñas o adolescentes no manejan dinero, solo en caso que algún familiar les deje para algún fin determinado, quedando registrado en la carpeta en el ámbito social y con supervisión del equipo técnico y/o educadora de trato directo.

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

Si, cada una de las niñas o adolescentes de la residencia cuentan con espacio individual para guardar sus pertenencias y sus vestimentas.

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

Durante el año se celebran las siguientes fechas importantes.

Cumpleaños: Todas las niñas nacidas desde enero a junio, se celebra en junio. Las niñas nacidas desde Julio a Diciembre, se celebra en Diciembre.

Día de la Mujer: Se celebra con algún regalo para cada una y una once.

Pascua de Resurrección: Se realiza un almuerzo y se entrega un regalo con huevitos de chocolate para cada una de ellas.

Día del niño: Los y las funcionarias de la residencia realizan un acto en el patio de la residencia para celebrar a las niñas y adolescentes, se invita a autoridades locales y familiares.

Fiestas Patrias: Las niñas y adolescentes se preparan por un mes para realizar el acto de celebración de fiestas patrias, se preparan bailes tradicionales, se invita a familiares y autoridades y se comparte un almuerzo con asado de cordero, empanadas y mote con huesillo.

Navidad: Las niñas y adolescentes representan de forma actuada y con bailes, un Retablo Navideño, actuando para familiares y autoridades locales. Finaliza con la entrega de regalos para cada una de ellas y compartiendo algún vituperio.

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: 6.5

Comentarios de lo Observado:

Destacable es el trabajo del hogar en éste sentido, ya que pese a los bajos recursos con los que cuenta y a la situación de vulnerabilidad de las niñas que llegan al mismo, se nota una especial preocupación de la directora y del equipo de trabajo por que las niñas puedan adquirir las herramientas suficientes para poder independizarse, lo que supone al menos terminar sus estudios de educación media, además de estimularlas y acompañarlas si es que desean e ingresan a cursar estudios superiores.

Recomendaciones:

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

Proceso: Resolución de conflictos

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

Las principales dificultades radican en conflictos entre pares, debido a que compiten por espacios, vestimentas accesorios, computador, televisión, etc. Respecto de conflictos con el personal, radica principalmente en la imposición de límites y normas, así como también en la imposición de hábitos de higiene y limpieza.

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

Se resuelven conversando algún adulto de turno con las niñas o adolescentes en disputa, orientándolas a soluciones alternativas de conflicto, y a pedirse disculpas mutuamente. En algunas ocasiones se establecen sanciones asociadas a su entretención, es decir, dejar de ocupar el computador o ver televisión por determinado tiempo.

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

El reglamento interno vigente.

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: 7

Comentarios de lo Observado:

Se observa un adecuado sistema de resolución de conflictos al interior del hogar

Recomendaciones:

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

Proceso: Rutina Diaria

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

La rutina diaria de cada una de las residentes consiste principalmente en levantarse a las 06:30 hrs. lavarse, vestirse, hacer su cama, tomar desayuno. 07:30 Salir al colegio niñas de enseñanza media, 07:30 a 07:45 hrs. Participan de oración matutina junto a Directora las más pequeñas. Luego terminan sus quehaceres, se les entrega una colación y se van al colegio a las 08:15 hrs.

A las 13:30 hrs., regresan según horario y carga académica algunas de las niñas o adolescentes, algunas con jornada escolar completa, se mantienen y almuerzan en establecimiento educacional, las demás en residencia. A las 15.00 hrs. jornada escolar de tarde y la mayoría regresa de clases a las 17:00 hrs. Las niñas y adolescentes de Escuela Especial regresan a residencia a las 15:30 hrs.

A las 17:00 hrs se les da una colación, luego ordenan sus uniformes y mochila para el día siguiente y se duchan.

18.00 HRS. Los días lunes y jueves participan diferenciadamente en dos grupos en Taller deportivo de futbol femenino en Gimnasio cercano a residencia, hasta las 19:00 hrs.

Los días martes y jueves, por sistema de turnos las niñas ya adolescentes participan de Misas en residencia.

Desde las 18:00 hrs. además se ingresa a salas de estudio, hasta las 20:00 HRS.

A LAS 20.00 HRS. Se entrega la Cena.

Desde las 20:45 hrs. Se descansa y ve televisión.

A las 10:30 hrs. se acuestan a dormir hasta el otro día.

Cabe señalar que desde el mes de Mayo se incorporarán a Talleres de repostería y danza, los cuales se programarán para fines de semana y algunas tardes de la semana.

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?

La rutina es que a diario después que llegan de los colegios, se bañan, monitoreadas por educadoras de trato directo de turno. En las mañanas sin embargo, igual se lavan su cuerpo. Se cuenta con todos los artículos de aseo necesarios para la higiene personal, se les entrega de forma individual toallas (tres por niña), jabón, pasta de dientes, cepillo, desodorante, papel higiénico, toallas higiénicas, las educadoras de turno distribuyen el shampoo, acondicionador y colonia para que sea equitativo para todas. Las niñas del Hogar Laura Vicuña, destacan por su higiene personal y su presentación personal. La directora se preocupa de cada detalle en cuanto a sus uniformes, buzos escolares, ropa interior, zapatos, zapatillas en el mejor estado.

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

Se fomenta la autonomía personal en cuanto a su higiene y administración de sus propios útiles de aseo personales. Se motiva diariamente en cuanto a presentar una buena apariencia física, limpia, peinada y ordenada.

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 gestionó y ejecutó una Capacitación laboral en Repostería y pastelería en la residencia, por un año, siendo certificadas laboralmente 13 niñas y adolescentes de la residencia. Se está en constante recopilación de intereses de las usuarias y solicitando a las redes locales oferta de atención y/o talleres de su interés.

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

Desde las 18:00 a 19:00 hrs. diariamente excepto los días que participan en taller deportivo o Misa, y todos los días desde las 20:45 hrs. Los Fines de semana. Las actividades pueden ser de libre elección, sin embargo se han realizado paseos a zonas de picnic, a jugar a la pelota, a realizar asados, paseos en Feria Libre, Paseos a Feria Artesanal, Paseos a Playa de Los Vilos. Utilizar los computadores y ver televisión.

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

Durante la época de verano, las niñas y adolescentes participaron de eventos culturales y artísticos, así también de festividades de Aniversario de la Comuna, paseos a la playa, etc.

Todos los días de 13:30 a 15:00 hrs, algunas niñas participan de Talleres extra programáticos en gimnasio y/o establecimiento educacional. Participan de Talleres como: Patinaje artístico, Folclore, Ecoclub, Edición de video, Tenis, Fútbol y Basquetbol femenino.

Durante los fines de semana, los días sábados se realizan paseos al centro de la ciudad, a la Feria artesanal o Libre y también a la playa, según las condiciones climáticas. Se han realizado visitas al Museo del Cobre, Androniko Lucksic Abaroa a la salida de la comuna, con bastante interés de parte de las usuarias.

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

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

El trabajo del tiempo libre suele ser una deficiencia de los hogares visitados, especialmente los

fines de semana, en el caso del Hogar Laura Vicuña ello puede ser más complejo aun dada la ubicación geográfica del hogar, en particular sobre éste punto se hace necesario más apoyo de programas externos o del mismo Sename que permitan dar cobertura a estas necesidades. Un aspecto a tener presente, es que se vele por la adecuada libertad ideológica de las niñas, lo anterior, dado que dentro de las rutinas diarias como de las rutinas de fin de semana se contempla la participación en misa, lo que no necesariamente puede ser compartido por alguna (s) de las niñas del hogar.

Recomendaciones:

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

Proceso: Salud

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

Si, desde su ingreso y en forma periódica se realiza un chequeo de salud, peso y talla por paramédico de la residencia Sr. Sergio Milla Jofré, quien se encuentra permanentemente chequeando el estado de salud de cada una de las residentes.

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

Si, cada niña cuenta con un apartado en la carpeta individual donde se registran todos los hechos asociados a la salud, además se implementó desde el mes de marzo 2013 un cuaderno itinerante de salud que acompaña a las usuarias a los distintos controles de salud, ya sean de medicina general, especialidades y/o exámenes médicos, lo cual ha servido de muchísima utilidad para el manejo del personal.

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

No existen protocolos de derivación en salud, sin embargo existe un buen flujo de atención con Hospital de Los Vilos. Las horas de atención medica se solicitan vía telefónica y las niñas mas de urgencia se solicitan horas en Some antes de las 08:00 am por funcionaria de turno. En casos de emergencia y/o accidente son trasladadas al Servicio de Urgencia. Cabe señalar que la dificultad de atención, radica principalmente en la atención de especialidades médicas, pues el Hospital de Los Vilos es de atención tipo 4, siendo cursadas interconsultas médicas a la ciudad de Coquimbo o La Serena, con varios días, semanas o meses de espera.

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.

Si la totalidad de niñas y adolescentes de la residencia se encuentran inscritas en Hospital de los Vilos a la fecha.

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

Los principales motivos o causas de derivación son:

- 1.- Enfermedades respiratorias
- 2.- Enfermedades del tracto urinario
- 3.- Accidentes escolares y/o en residencia (caídas, esguinces, inflamaciones)

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

El SENAME tiene convenios de atención en salud, sin embargo la gestión institucional es la que permite la adecuada atención de las niñas y adolescentes de acuerdo a su necesidad.

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.

Si, se refuerza de forma transversal en la intervención el bienestar físico y mental de las niñas y adolescentes. Se realizan charlas y/o talleres de higiene y autocuidado, tanto por las educadoras de trato directo como del equipo técnico como por la Directora.

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

Si, cada niña o adolescente de la residencia es acompañada por una educadora de turno a las atenciones de salud que requieran, cada vez que lo necesite.

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

Si, existen registros de los medicamentos que ingiere cada niña o adolescente en las respectivas carpetas individuales, apartado salud, sin embargo existe registro en Planillas de Salud por niña o adolescente según medicamento, en donde se registran diariamente la entrega de cada medicamento según dosis y horario. Directora supervisa los registros.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la	Si	NO
-----------------------------------------------------------	----	----

salud de los niños/as, relativos a:		
Vacunas		x
Dieta y nutrición	x	
Ejercicio y descanso	x	
Higiene personal	x	
Salud sexual	x	
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias	x	
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual	x	
Otras enfermedades hereditarias		X

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

En el hogar casi no existen procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños. Sin embargo, dicho trabajo es suplido por la importante labor que desarrollan sobre el particular las educadoras de trato directo y el trabajo de la dupla psicosocial. Es dable destacar el trabajo de la asistente social, quien asume las funciones de educación especialmente en el área de salud sexual. En ésta temática en particular, al ser un hogar administrado por un ente confesional, se debe velar por la independencia y libertad de creencia y elección de las menores, lo que se materializa a través del trabajo de la dupla.

Recomendaciones:

1. Escriturar los procedimientos de promoción de la salud de las niñas al interior del hogar.
2. Dado que el hogar se encuentra emplazado en una comuna cuyo hospital es del tipo 4, las necesidades de salud de las niñas que dicen relación con alguna complicación que requiera atención en algún área de especialidad médica requiere de interconsultas a las ciudades de La Serena y Coquimbo, distantes más de 200 kilómetros, lo que implica esperas muy extensas para atención. Se recomienda que sea el SENAME gestiones la tramitación más expedita de dichas horas de atención y que vele por el financiamiento de los traslados que ello pueda significar.
- 3.
- 4.

Proceso: Alimentación

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

Las niñas y adolescentes reciben la siguiente alimentación, sin embargo todos los días se le entrega una colación para llevarla a establecimiento educacional:

07:15 hrs. Desayuno /13:30 hrs. Almuerzo /17:00 hrs. Colación /20:00 hrs. Cena

Existe un menú cuatrimestral diseñado y revisado por Nutricionista jefe de Hospital San Pedro de Los Vilos Srta. Marcela Acosta.

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:

La cocina se observó limpia y ordenada, sin embargo, se hace presente que los alimentos son preparados por las mismas educadoras de trato directo. De igual forma si bien la minuta es elaborada por una nutricionista, estas son generales, no existiendo dietas especiales para las niñas que pudieran requerirlo

Recomendaciones:

1. Se sugiere contratar una manipuladora de alimentos que se dedique en forma exclusiva a tal función.
2. Que la nutricionista evalúe a las niñas y parir de ello se elaboren dietas adecuadas para aquellas niñas que pudieran requerir una alimentación determinada.
- 3.
- 4.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	29
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	30

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.

La niña menor de cinco años si pertenece a establecimiento educacional, pre kinder de colegio Divina Providencia

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

La Coordinadora, asistente social.

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

Si, certificado de alumno regular de cada niña o adolescente, y en caso de contar con historial educativo, se encuentra en la carpeta.

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

Si, las niñas y adolescentes del Hogar Laura Vicuña cuentan con espacios adecuados para su desarrollo en ámbito educativo. Las niñas menores de 12 años cuentan con una sala especialmente habilitada para ellas con computadores e implementación en infraestructura, además de una educadora de trato directo que asume el rol de apoderado y realiza junto a ellas trabajos, tareas, y estudio. Las adolescentes, cuentan con su propia sala de estudios que cuenta con siete computadores de última tecnología con internet, impresora y escáner. Material bibliográfico y con una monitora contratada especialmente para cumplir la labor de apoyo pedagógico en tareas, trabajos y horas de estudio.

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

La organización interna del ámbito de educación, la asume la coordinadora quien distribuye a las educadoras de trato directo para que asuman ciertos roles de apoderados de las niñas y adolescentes, asistiendo a reuniones de apoderados, dependiendo el curso, establecimiento educacional y necesidades especiales de cada usuaria.

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

Si, en la residencia se encuentran algunas usuarias con necesidades especiales, las que se encuentran Matriculadas y asistiendo regularmente a Escuela Especial. Asisten a Taller deportivo fuera de la residencia y participan de actividades religiosas, como catequesis, preparación para bautizo y confirmación.

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: 7.0

Comentarios de lo Observado:

Se observo un muy buen trabajo de seguimiento y apoyo a la educación de las niñas.

Recomendaciones:

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

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

_No existe un proceso oficializado, en la práctica los reclamos se canalizan a través de las tías y si esto no puede ser resuelto a nivel medio se deriva a la Directora, la que se encarga de atender el reclamo planteado.

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, sólo con el abogado de Sename, cuyas oficinas están en La Serena

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		x

reclamos o quejas		
Establece tiempos máximos de respuesta		x
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		x
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas		x
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 4.0		
Comentarios de lo Observado:		
No existe desarrollado el interior del centro un protocolo de reclamos y quejas, estas se canalizan de modo natural a las ETD y de éstas a la Directora del centro. Existe un buzón que fue instalado por Sename en algún momento, pero por el estado del mismo como por lo informado por la directora no se ha sido utilizado en el último tiempo		
Recomendaciones:		
1. Elaborar y dar a conocer a las niñas y familiares un protocolo para la presentación de reclamos o sugerencias, estableciendo tiempos y formas de respuesta.		
2.		
3.		
4.		

Proceso: Seguridad

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

Se encuentran implementados en las dependencias de la residencia carteles con los números de emergencia que están a la vista de todos y todas las personas que allí conviven, usuarias, funcionarios y visitas.

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

El último simulacro se realizó con fecha 18-04-13, siendo ejecutado por el Cuerpo de Bomberos de los Vilos junto a Carabineros de Chile, se realizó a las 18:00 hrs, participando activamente las niñas y adolescentes de la residencia, los funcionarios y funcionarios, se encontraba presente la Supervisora Técnica del Servicio Nacional de Menores. Se enseñó a utilizar extintores a funcionarios y adolescentes.

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

Si, con fecha 18-04-13 se recepciona último Informe de Seguridad entregado por 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?

Se han realizado algunas evaluaciones de los sistemas eléctricos y de agua, de gas, etc. En momentos de implementación y reestructuración de la cocina el año 2010, proyecto llevado a cabo por Empresa Oasis, contratista de Empresa Minera Los Pelambres. Sin embargo, se han realizado algunas mantenciones del sistema eléctrico, cambios de enchufes, instalaciones de computadores, por técnicos autorizados de la zona, quienes no nos han entregado ningún informe detallado, solo contamos con las boletas de servicio que se generaron por su pago.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Si, existen protocolos de actuación de emergencia en registros y socializado a cada uno de los funcionarios de la residencia y de las usuarias.

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

Si, ambos

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

Si, claramente delimitadas como Zona de Seguridad en multicancha y señaléticas de salida. No obstante se hace presente que ésta salida de emergencia coincide con la puerta de ingreso al hogar, por un tema de infraestructura no existe una 2ª puerta para éste efecto.

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

Si, cuenta con seis extintores 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: 6.0

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

La comisión hace presente que se hace preciso una mayor vinculación de los programas de apoyo (ambulatorios) del Sename con el trabajo propio de las residencias, entregando orientaciones

comunes a dichos programas, pues la única forma de que se pueda concluir correctamente la re vinculación de las niñas con sus familias, dado que un seguimiento ex post de las niñas resulta imposible de desarrollar por el hogar al no contar con recursos financieros para ello.

Un tema sobre el que se llama la atención dice relación con el hecho de haber declarado al hogar por parte del Sename de cobertura regional, siendo que está distante a más de 200 Kilómetros de los centros urbanos más importantes de la región, ello atenta en contra de un real trabajo de re vinculación de las niñas con sus hogares. En éste mismo sentido, se hace presente que el Hogar ha tenido en los últimos 3 años 4 supervisores distintos, lo que genera inestabilidad en los criterios utilizados.

Por último, es dable reiterar la observación que se hizo en las vistas a otros centros de la región en orden a dejar constancia de que la subvención entregada por el SENAME resulta insuficiente para cubrir los gastos del cuidado de los niños, sólo un 40% del costo total por cada uno de ellos, el 50%, de diferencia es cubierto por el aporte que hace la fundación, en éste sentido, si bien es cierto resulta válido efectuar exigencias que tengan por objeto velar por el cumplimiento de los fines de la Ley, no deja de hacerse notar que es difícil realizar muchas exigencias si se tiene presente que el aporte apenas cubre la mitad de los costos, si realmente se quiere intervenir en materia de Protección, debiese efectuarse una aporte más cercano al costo total de mantención de un niño.