



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES “RESIDENCIA INFANTO JUVENIL SARIRI”**

**FECHA DE LA VISITA: 29 / 05/ 2012/**

**HORA INICIO: 11: 55/**

**HORA TERMINO: 12 : 48 /**

**FECHA VISITA ANTERIOR: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Luis Clemente Cerda Pérez</b>	<b>Seremi de Justicia</b>	<b>Seremi de Justicia</b>	
<b>Lorena Moreno</b>	<b>Directora PIB Antares</b>	<b>Representante de colaborador acreditado</b>	
<b>Yanet Bravo</b>	<b>Presidenta Cordes Da Vinci</b>	<b>Representante de la sociedad civil</b>	
<b>Amanda Pérez</b>	<b>Jefa De Carrera Psicología Vespertina U. Santo Tomás</b>	<b>Representante del mundo académico</b>	
<b>Clara González</b>	<b>Directora Regional Injuv</b>	<b>Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.</b>	
<b>Ssa. Juan Eduardo Fuentes</b>	<b>Juez Presidente Tribunal De Familia</b>	<b>Representante del Poder Judicial</b>	

**I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES**

**A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO**

**Técnica de recolección de datos: Observación**

**Fuente de información: Integrantes de la Comisión**

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>No existe</b>
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)					X	
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)					X	
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)					X	
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)						X
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)		X				
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE				X		
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE				X		
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO			X			
ÁREAS VERDES						X
LAVANDERÍA			X			
CALEFACCIÓN						X
VIGILANCIA						X
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS						X
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)						X
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X

Comentarios de lo Observado:

Dependencias en pésimo estado, los jóvenes rompen todo a su alrededor, dejando el mobiliario inutilizable, no hay ventanas, todas fueron rotas, las puertas de las oficinas, cocina y despensa, evidencian signos de haber sido forzadas. Los jóvenes gobiernan el lugar, a nuestra llegada había una patrulla de Carabineros porque dos jóvenes residentes, que son hermanos, habían tenido una violenta pelea. No hay señal el más mínimo respeto, se agreden (lancan sillas) en presencia y muy cerca de los Comisionados, adoptan una actitud intimidante, dando portazos, estrellones.

El lugar que estaba destinado a recibir visitas, fue totalmente destruido e inutilizado. El lugar no presenta muestras de encontrarse apto para que los jóvenes vivan ahí, aunque han sido ellos mismos los causantes del derruido estado del inmueble.

Se nota la intención de la Dirección del establecimiento de mantener el lugar en las mejores condiciones, pero resulta muy difícil. El alto consumo de drogas de los jóvenes, no les permite tener conciencia del daño causado a su entorno, y en aquellos casos en que se les ha mejorado elementos como frazadas o sábanas, las sacan y las venden para obtener droga.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
De los 3 establecimientos visitados es el que se encuentra en peores condiciones.						
Recomendaciones: 1. Generar espacios para el desarrollo de un trabajo de heroseamiento, en conjunto con los jóvenes. 2. Trabajar con lo jóvenes a fin de que tomen conciencia del entorno que los rodea. 3. 4.						

**1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA?**

Los artículos de aseo se manejan por la ETD, y se entregan en forma particular, por porción.

**B.- RECURSOS HUMANOS**

**Técnica de recolección de datos: Entrevista**

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

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

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

Si, se trató de la exposición del proyecto, no se indica si hubo certificación.

**2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación?**

Si han recibido, porque varios ETD tienen conocimientos en primeros auxilios.

Comentarios de lo Observado: Solamente mujeres laboran en este Centro altamente peligroso, lo que las expone constantemente a malos tratos, incluso a violencia. En este tipo de convivencia solamente se limitan a contener las situaciones, pero no tienen ningún tipo de llegada a los jóvenes quienes hacen lo que quieren.

Recomendaciones:

1. Generar trabajos de ETD con varones, para que puedan marcar algún tipo de parámetro masculino.
2. Generar rutinas, involucrando a los jóvenes. Motivarlos a ser productivos.
3. Realizar jornadas de autocuidado periódicamente.
- 4.

### C. 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.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)		
SE OBSERVAN CARPETAS <b>ACTUALIZADAS</b> INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)		
POSEE REGISTRO DE VISITAS		
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA		
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES		
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones:		
1.		
2.		
3.		
4.		

## **D. 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**

(Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

### **Proceso: Ingreso y acogida**

**1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales?**

100% derivados desde el juzgado de familia.

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

Existe un perfil de ingreso jóvenes entre 13 y 17 años de edad. La acogida la brinda la directora o el profesional de turno.

Existe un proceso de inducción efectuada al momento de la entrevista inicial por la dupla o coordinadora. Existe protocolo establecido con acceso a la verificación de lo informado.

**3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?**

La designación de un educador no está establecida, todo nuevo ingreso es atendido por los profesionales de turno.

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

Se explica en forma verbal procedimiento de funcionamiento interno. Existe protocolo escrito con la firma de los usuarios.

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

Los servicios que ofrece la residencia son: televisión, radios personales, lavandería coordinándose con la persona encargada, profesional de turno.

**5.a.- 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?**

La dupla psicosocial es la encargada de entregar la información a los casos de jóvenes ingresados. No existen ingresos con problemáticas asociadas a déficit mental u otras patologías actualmente.

**6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?**

No existe rutina diaria disponible.

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

- Entrevista individual.
- Firma de carta compromiso.

Comentarios de lo Observado: Se tuvo acceso a la documentación referida a los protocolos de funcionamiento.
---

Recomendaciones:
------------------

- |  |
|--|
| 1. Establecer una rutina, y trabajar en su cumplimiento. |
| 2.   |
| 3.   |
| 4.   |

**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

**1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza?**

Los procedimientos existen, informe psicosocial, visita domiciliaria, realización del Diagnóstico, para hacer la planificación cuyo objetivo es la inserción social.

Los instrumentos son la entrevista individual y familiar; La observación; la visita domiciliaria, verificación de carpetas anteriores, para verificar Diagnóstico.

Todo este proceso lo hacen el Ps., A.S, junto al ETD.

**2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste?**

La respuesta por la persona entrevistada es que no hay protocolos establecidos, pero que está en proceso en el equipo técnico.

Lo atribuye a los cambios de Dirección, no hay continuidad en los procesos porque los profesionales permanecen en el Centro cuatro o cinco meses, por las distintas problemáticas que se presentan con sus residentes.

De la forma en que intervienen, nombra la evaluación individual del joven en su ingreso, la evaluación familiar, que puede ser en la visita domiciliaria en que puede realizarse con la dupla de profesionales Ps. Y S.A.

Comentarios de lo Observado: al no ser la profesional que está directamente a cargo de ingreso, evaluación y planificación de cada uno de los niños o adolescentes, no estaba muy clara en los procedimientos.

Recomendaciones:

1. Preocuparse por la rotación de los profesionales, para evitar la discontinuidad de los procesos de cada uno de los residentes.
2. Mejorar las condiciones laborales, de los funcionarios para que realmente sea Digna y de calidad.
3. Capacitar a todos los funcionarios para tener claro los protocolos de intervención.
4. Estudiar la cantidad y competencia de los funcionarios para trabajar en este tipo de residencias.

### **Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.**

#### **1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?**

Lo hace el equipo conformado por la Ps., A.S, EDT, junto al joven intervenido.

#### **2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?**

Es difícil, responder a las necesidades de los jóvenes, a pesar que hay un diagnóstico, planes de intervención individual. El problema es que las conductas de base que trae el joven, que no permite que estos se cumplan. Hay problemas entre ellos casi todos los días, que retrasa toda intervención. Todo esto se deja una constancia en una bitácora todos los días, como verificador de los distintos procesos que no avanzan.

#### **3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora?**

Los objetivos de la intervención individual, se asumen con todos los costos que se refirió anteriormente de los jóvenes. El cumplimiento es supervisado por el SENAME, quien nos ayuda hacer el análisis de caso, y hacer la intervención adecuada. Tenemos supervisoras capacitadas, lo

importante frente a las distintas dificultades, el objetivo es hacer el diagnóstico, la planificación y que esta se realice con las personas encargadas y preparadas para cada función.

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

Se revisa una carpeta, está ordenada, dividida en áreas de fácil acceso a la revisión de la misma. Verificar el cumplimiento de la planificación se puede ver que no hay continuidad en los procedimientos. Faltan informes, planes de intervención muy generales.

**3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?**

Es difícil, pero de todos los residentes que son 16, hay algunos familiares que se logra algún compromiso con los jóvenes.

**4.- ¿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 cuenta el Centro (carpetas individuales).**

La elaboración del Plan de intervención Individual es rápida, en lo posible en un día, hay que cumplir con lo que SENAME exige, para poder hacer la planificación de la intervención con estándar fijo. En este momento hay una revisión de todas las carpetas por parte del equipo técnico y a la fecha de la inspección de un total de 16 carpetas, solo faltaba actualizar cinco de ellas.

Comentarios de lo Observado: las carpetas revisadas estaba inconclusa, le faltaban firmas a los informes, las planificaciones simples, sin relación al diagnóstico. Al consultar al respecto, se informa que en este momento están dedicados a actualizar todas las fichas de los residentes y que eso también debería mejorar la intervención de los profesionales.

Recomendaciones:

1. En este Centro, el personal o funcionarios deberían contar con capacitaciones permanentes, en violencia, intervención en crisis.
2. Todos los funcionarios deben tener claro los diferentes protocolos estandarizados que son utilizados. Para que al supervisarlos las respuestas sean coherentes.
3. Apoyo al equipo en autocuidado, para el buen trato entre los funcionarios y los residentes y no llegar a la indiferencia y acostumbamiento de la conducta agresiva, como también al estrés laboral.



**Proceso: Intervención con la familia.**

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

Si, está estipulada por el SENAME. Se realiza la VD, se entrevista a los familiares directos o significativos.

**2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia?**

El contacto, si es posible lograrlo con un familiar responsable, lo realiza la dupla que lo conforma la Ps. Y la A.S. Cuando ha sido posible hacerlo, se les pide a los padres, familiares o a adulto responsable asistir al Centro, visitar al joven; también se realizan VD cuando estos no asisten al Centro, para ir cumpliendo con lo planificado para la inserción del joven.

**2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?**

Hay planes de intervención. Consiste en dar la posibilidad de los jóvenes con sus familias se vinculen, con distintas intervenciones de los profesionales del Centro, con talleres, visitas a los jóvenes al centro.

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

Las alternativas, son las llamadas telefónicas. Contenciones y procesos psicoterapéuticos con la Ps., para lograr Resignificar el Vínculo.

Comentarios de lo Observado: al pedir los protocolos de intervención familiar, la profesional no logra encontrarlo y tampoco puede explicar detalladamente de qué se trata y como se lleva a cabo.

Recomendaciones:

1. Selección y capacitación de personal entrenado para atender a los jóvenes que son derivados a este Centro.
2. Trabajar en los jóvenes residentes en la auto motivación, sus obligaciones o responsabilidades de estar acogidos en el Centro.
3. Dejar el proteccionismo de los jóvenes, dejando que las conductas bizarras, sean consideradas como algo habitual. Para esto es necesario tener objetivos claros, protocolos estandarizados, personal entrenado y capacitado para ente perfil de jóvenes.
4. Mejora salarial para los funcionarios, mejoras estructurales para poder realizar en mejores condiciones este trabajo difícil, sacrificado y complejo.

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

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

Dentro de los talleres se da la posibilidad de que los jóvenes den a conocer sus puntos de vista y sugerencias.

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

No existen mecanismos para reflejar la opinión de los jóvenes, sólo la instancia descrita punto anterior.

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

No existe ejemplo concreto.

**4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario?**

La minuta diaria lo determina la nutricionista. Sin embargo con la posibilidad algunos días como los fines de semana de preparar algo mas especial y a gusto de las jóvenes o en fechas importantes.

**5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal?**

Es responsabilidad de la dupla asumir este procedimiento.

**6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido?**

No.

**7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal?**

Lo único que manejan son pases para la movilización. No se les entrega dinero.

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

Cuentan con su propia ropa, las cuales se comparten con sus compañeros. Estas se guardan en bolsos.

**9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia?**

Solamente se les informa del motivo de su derivación. Sobre el tiempo de permanencia por ser este relativo no se les entrega información.

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

Celebración cumpleaños por mes, fiestas de fin de año, fiestas patrias. Feriados.

Aun existiendo instancia de invitación para la participación de la familia esta generalmente no asiste.

Comentarios de lo Observado: Se recopila la información a través de la entrevista con el personal. Se tiene acceso solo a la planificación de talleres.
---

Recomendaciones:
------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1.</li><li>2.</li><li>3.</li><li>4.</li></ol> |
|---|

**Resolución de conflictos**

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

Pleitos entre los usuarios por cuidar su privacidad, por las comidas e interacción conflictiva con las profesionales del programa.

**2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?**

Primeramente la contención que implica tomar a los involucrados para calmarlos. En caso de situaciones más graves apoyo de carabineros.

**3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?**

Primeramente la contención, para bajar niveles de agresividad.

**4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa**

- Horarios establecidos en la rutina diaria, que considera hora de levantarse, acostarse, hora de llegada.
- Protocolo de informe de incidente.

## **Rutina Diaria**

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

Comienza la las 7 de la mañana: levantarse, desayuno, colegio, almuerzo, talleres, tareas, hora recreativa, cena, acostarse.

### **2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.**

Según lo que se indica en la entrevista, la profesional refiere aspectos de autonomía asociados a las actividades que realizan los jóvenes fuera de la residencia, oportunidad en que salen solos. (Colegio, paseo, permisos para visitar familias, mayormente, salidas generales)

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

Talleres psicoeducativos impartidos por los profesionales.

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

Mayormente los fines de semana referidos a la vinculación con la familia y actividades que ellos deciden.

### **5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?**

Campeonato de futsal, playa, piscina lo que ellos deciden.

Comentarios de lo Observado: No existen verificadores de lo informado.
--

Recomendaciones:
------------------

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Buscar actividades que efectivamente motiven a los jóvenes, tratando de despertar su interés.</li><li>2.</li><li>3.</li><li>4.</li></ol> |
|---|

## **Salud**

### **1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro?**

Asistente Social gestiona que se evalúe a cada niño en el Consultorio Bertín Soto.

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

Si en el consultorios e encuentran sus fichas, además en las carpetas individuales.

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

Si existen dichos protocolos, esta información no se puede corroborar.

**4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no?**

Si, todos, pero no concurren por voluntad propia.

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

Por resfríos comunes, dolores de estómago.

**6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.**

Para atenderlos en sus necesidades emocionales, se recurre a la psicóloga del Centro y a la asistente social; para suplir sus necesidades físicas se cuenta con un monitor de deporte; finalmente para sus necesidades de salud se cuenta con charlas de espacios amigables, impartidos por el Consultorio.

**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? ¿Están contempladas en algún protocolo?**

Si, existen talleres destinados a concientizarlos sobre esos temas.

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

Si, dentro de lo posible. Las ETD indican que tienen coordinación con el Consultorio, así como con el especialista Psiquiatra lo que les permite acceder a las horas que necesiten.

**9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as?**

Si, este registro se encuentra en la carpeta.

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

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Escriturar los procedimientos, porque aun cuando los lleven a cabo, es necesario mantener un trabajo constante, independiente de quien lo aplique. 2. 3. 4.

### **Alimentación**

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

Se le entrega cuatro comidas diarias:

Desayuno 07:00 Hrs. a 09:00 Hrs. Almuerzo 13:00 a 14:00 Hrs. Once 17:00 a 18:00 Hrs. y Cena a de 20:00 a 21:00 Hrs.. No hay firma de nutricionista y la minuta la llevan diariamente. Al solicitarle la minuta semanal, mensual la manipuladora de alimentos tiene un cuaderno donde registro todo lo que cocinará a la semana, la que le sirve a la vez para realizar las compras para la semana.

**2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios?**

Los niños con consumo de drogas tienen mayor apetito por lo se les da mayor cantidad de alimentos (desordenes alimenticios) En general la mayoría come todo y la manipuladora también le da algunos gustos y modifica la minuta.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Debe tener la minuta semanal indicando fecha. 2. Mantener controlado a los niños que tienen consumo de drogas. 3. 4.

**Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	01 niño
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	16 niños
TOTAL NNA EN EL CENTRO	17 niños

**1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro?**

Educadora de trato directo y asistente social

**Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal**

01 niño

**Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal**

01 niño

**Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal**

16 niños fueron matriculados, algunos en Enseñanza Dual y otro en Enseñanza Adulto Nocturna pero todos desertaron.

**2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones?**

Tienen carpetas individuales de los niños con documentos como certificados de estudio, certificado de nacimiento, Sólo un alumno [REDACTED] tiene registro de asistencia a clases y registro de notas. (Este único alumno debería ser trasladado a otro hogar más normalizado)

**3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.**

Todos fueron matriculados y hasta se provocaron cambios de establecimiento a pedido de los niños, pero 16 desertaron y uno de mantiene estudiando.

**4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas)**

No cuentan con un espacio donde estudiar, se les había habilitado uno pero fue destruido por ellos mismo. El comedor sirve además de proporcionar alimentación, un espacio de recreación donde tiene un computador que se les da turno para su uso.

**5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA?**

La corporación entregó un uniforme al alumno que estudia, pero no tienen registro de la entrega

**6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido?**

No se realizan actividades ni reuniones con los padres para motivarlos, muchos de ellos desconocidos. La asistente social va a reuniones del único niño que va al colegio. No hay registro de asistencia.

**7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales?**

Se hacen talleres de terapias educativas Durante las vacaciones de verano los niños fueron inscritos en la IND y en la OCIJ para que participen en actividades recreativas y deportivas, pero muchos de ellos se desmotivan. Actualmente no hacen nada.

**8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste?**



Del total de jóvenes que están en el hogar 15 Consumen drogas, los que no son tratados, sólo 5 están en espera de ser atendido en ESMA NORTE por consumo excesivo de drogas. Sólo dos jóvenes no consumen drogas.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. .Trasladar a [REDACTED] a otro lugar, corre peligro donde está. 2. En hogar debería tener varones para normalizar la conducta de los adolescentes. 3. Mayor exigencia con ellos y enviarlos a estudiar o trabajar sin son mayores. 4. Realizar internamente más talleres motivacionales para sacarlo de estado que están.

**Proceso: Sistema de Reclamos**

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

No tiene.

**1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los niños/as?**

Una vez realizada la contención, se hace registro de la queja y luego se establece un proceso de intervención.

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

Abogado de SENAME.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	<b>X</b>	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	<b>X</b>	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja	<b>X</b>	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	<b>X</b>	
Establece tiempos máximos de respuesta	<b>X</b>	

Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	X	
Comentarios de lo Observado: Reclamos presentados en forma directa a la Directora, y de acuerdo al tipo de reclamo se actúa en forma urgente. Se firma acuerdo de compromiso con las partes (padres y menor.)		
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.		

### **Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?**

Tienen plan de emergencia, trabajado con los menores y personal, con su vía de evacuación y corte de suministros.

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

El día 23 de mayo de 2012, a las 24:30 horas, se realizó el último simulacro, con la participación de los menores, Directora y Asistente Social.

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

No.

**4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?**

No.

**5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?**

Cada dos meses.

**6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?**

Si.

**7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?**

Si.

**8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?**

Una puerta, que es la de acceso al Centro.

**9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?**

Dos extintores habilitados.

Comentarios de lo Observado:
------------------------------

Recomendaciones:
------------------

1. Revisar y programar calendario para la mantención de los sistemas eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios, del personal y de las familias de los jóvenes.
---

2.
----

3.
----

4.
----

**II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION**  
**Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.**

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

<b>H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>
ALIMENTACION					
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS					
VESTUARIO Y CALZADO					
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)					
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)					
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)					
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)					
ATENCION DENTAL					
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION					

**1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?**

---



---



---



---

**2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?**

---



---



---



---

**3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?**

---



---



---



---

**4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?**

---

---

---

---

**5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro**

---

---

---

---

**6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?**

---

---

---

---

**7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?**

---

---

---

---

**8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?**

---

---

---

---

**9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?**

---

---

---

---

**10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?**

---

---

---

---

**11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)? ¿De qué forma?**

---

---

---

---

**12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?**

---

---

---

---

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES “Residencia Juvenil Ajllasga”**

**FECHA DE LA VISITA: 29 / 05 / 2012/**

**HORA INICIO: 10:20/**

**HORA TERMINO: 12:46/**

**FECHA VISITA ANTERIOR: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_/**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Luis Clemente Cerda Pérez</b>	<b>SEREMI de Justicia</b>	<b>Seremi de Justicia</b>	
<b>Lorena Moreno</b>	<b>Directora PIB Antares</b>	<b>Representante de colaborador acreditado</b>	
<b>Yanet Bravo</b>	<b>Presidenta CORDES DA VINCI</b>	<b>Representante de la sociedad civil</b>	
<b>Amanda Pérez</b>	<b>Jefa de Carrera Psicología Vespertina U. Santo Tomás</b>	<b>Representante del mundo académico</b>	
<b>Clara González</b>	<b>Directora Regional INJUV</b>	<b>Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.</b>	
<b>Ssa. Juan Eduardo Fuentes</b>	<b>Juez Presidente Tribunal de Familia</b>	<b>Representante del Poder Judicial</b>	

**I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES**

**A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO**

**Técnica de recolección de datos: Observación**

**Fuente de información: Integrantes de la Comisión**

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>No existe</b>
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR		X				
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)			X			
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)			X			
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)			X			
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE		X				
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE			X			
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO			X			
ÁREAS VERDES				X		
LAVANDERÍA						X
CALEFACCIÓN						X
VIGILANCIA						X
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS				X		
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS			X			
<p>Comentarios de lo Observado: Falta rigurosidad en la planificación de tareas. Siendo las 10:30 de la mañana, las menores del primer dormitorio se encuentran durmiendo.</p> <p>El lugar es muy amplio, carece de calidez, demasiados espacios desocupados, lo que genera sensación de abandono.</p>						



CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: 1. Revisar rutinas. 2. Mejoramiento del entorno. 3. 4.						

**1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA?**

El Centro se ve aseado, aireado y ordenado. Respecto de las menores no fue posible ver a alguna para poder dar respuesta a la interrogante.

**B.- RECURSOS HUMANOS**

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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 o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación.**

Si, cada 3 meses aproximadamente se capacita al personal. Los temas a tratar son sobre el rol que desempeñan los funcionarios, da a conocer el programa, sobre como tratar niñas con riesgo y problemas conductuales. No han otorgado certificación. La duración aproximada ha sido de 1 hora.

Hace poco tuvieron uno de VIH, con certificación.

**2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación?**

No, pero la mayoría de las ETD, ha realizado cursos de primeros auxilios en la mutual.

Comentarios de lo Observado: Escasean las capacitaciones, debe mejorar ese aspecto.

Recomendaciones:

1. Falta de capacitación a funcionarios, es bueno retroalimentarse desde otras experiencias para mejorar la gestión.
2. Se hace necesaria la capacitación en primeros auxilios y técnicas de resucitación para todos los funcionarios.
- 3.
- 4.

### C. 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.

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)		X
POSEE REGISTRO DE VISITAS		X
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA		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 (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Comentarios de lo Observado: Las carpetas no se ven actualizadas, de hecho algunos ítems no se encuentran en las mismas.		
Recomendaciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y actualización de carpetas.</li> <li>2. Reestructurar orden de las carpetas, manteniéndolas al día.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>		

## D. 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**

(Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

### **Proceso: Ingreso y acogida**

**1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales?**

100% derivados desde el juzgado de familia.

**2.- ¿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?**

Primeramente la dirección le da la bienvenida, en oportunidades en ausencia de la directora la dupla psicosocial.

**3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?**

La designación de un educador no está establecida, todo nuevo ingreso es atendido por las educadoras de turno.

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

Se procede a la firma del contrato en el cual se establecen los deberes y derechos de las usuarias, no existiendo diferenciación por rango etario. Todo este proceso es general para todas.

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

Los servicios que ofrece la residencia son: acceso a la televisión, almuerzo, colación, no existiendo otros servicios que no estén relacionados con la entrega básica en la atención.

**5.a.- 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?**

La dupla psicosocial es la encargada de entregar la información a los casos de niñas ingresadas con problemáticas asociadas a déficit mental u otras patologías.

**6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?**

La residencia tiene la información disponible en un mural donde se establecen los horarios y las actividades a realizar diariamente y diferenciada a la rutina en casos de fines de semana y días feriados.

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

- Entrevista individual.
- Firma de carta compromiso.
- 3 días de observación.
- Proceso de vinculación fuera de la residencia.

Comentarios de lo Observado: No fue fácil tener acceso a la documentación referida a lo consultado. Las respuestas se dieron a través de la entrevista con los educadores y profesionales.

Recomendaciones:

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

**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

**1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza?**

Desde el momento en que ingresan los NNA, al Centro se les informa de sus derechos, se les da la acogida con una entrevista Inicial, por la Asistente Social, Psicóloga. Los instrumentos utilizados son la entrevista con la Asistente Social, Psicóloga, visitas domiciliarias.

Después se realiza una reunión integral, para dar cuenta del procedimiento. Este proceso puede demorar ocho días, luego de la audiencia en el tribunal, se espera la orden para saber si se quedan en el Centro o son derivados a otro Programa.

Todo este procedimiento lo realizan las profesionales: Asistente Social y Psicóloga.

**2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste?**

Existe un Diagnóstico que se realiza rutinariamente, y en este momento se está estudiando en el equipo, para mejorarlo. El procedimiento que se realiza es el siguiente:

Es importante cumplir con el protocolo:

- Primer contacto con la NNA (puede ser realizada por la A.S o Ps.)
- Ingreso de la NNA,
- Información de sus derechos donde el NNA debe firmar.
- Contrato de colaboración (con la firma de NNA y Directora del centro)
- Contrato de un Adulto significativo (firma del Adulto y Directora)
- Entrevista Inicial (puede ser realizada por la A.S o Ps.)
- Entrevista individual de la NNA con la A.S
- Entrevista individual con la Ps.
- Entrevista con padres, familiares responsables o adulto significativo.

Cada uno de los profesionales, tiene que reunir de la NNA, todos los antecedentes que trae del tribunal si procede, la A.S, recaba información de la NNA, como día, hora de ingreso, antecedentes personales, motivo de ingreso. La Intervención de la Ps. Consiste en determinar el estado emocional y mental en la que se encuentra la NNA.

**Comentarios de lo Observado:**

De las preguntas realizadas, inicialmente se notó el nerviosismo de nuestra presencia, lo que hizo que la profesional no respondiera directamente lo que se le preguntaba, confundiendo instrumentos con protocolo de intervención.

Al pedir la presencia de la Ps. del Centro, se me informa que tienen una reunión con SENAME, lo que se constata después por los Comisionados no ser efectiva la información.

**Recomendaciones:**

1. Capacitar a cada uno de los profesionales y técnicos, que tienen directa relación con cada una de las fases que pasan NNA, desde su ingreso, egreso y seguimiento.
2. Dotar de más recursos humanos, para que el proceso no solo sea un número más de NNA, sino que sea un posible NNA, rehabilitado o insertado en la sociedad con el menos daño posible.
3. Estandarizar protocolos en las distintas instancias de ingreso de NNA, que sean conocidas y aplicadas por las/os profesionales.

**Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.**

**1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?**

Después de aplicadas las entrevistas, nombradas anteriormente, la profesional que realiza los planes de intervención Individual es la Ps., con los antecedentes aportados por el resto de los profesionales.

**2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?**

Lo primero que realiza, al pesquisar alguna necesidad, es determinar en qué áreas se debe intervenir, individual, familiar o comunitaria.

Es lo primero que se hace después de todas las entrevistas con los distintos profesionales es el plan de intervención individual, existen planes de intervención individual con la Ps,; que consiste en trabajo personal de NNA con la Ps, encuentros con familiares para no romper vínculos, visitas domiciliarias realizadas por la dupla A:S y Ps., para lograr determinar si existen los factores protectores y vínculos familiares. Intervención en el área comunitaria.

En la intervención directa con la NNA, se realiza:

- Reforzamiento Escolar,
- Taller Psicoeducativo,
- Intervención en crisis,
- Fortalecimiento de vínculos familiares,
- Problemas de consumo de droga y alcohol,
- Los planes individuales también contempla la derivación de NNA a programa GES, derivación a medico o psiquiatra en la Red (ESSMA)
- Psicoterapia individual.

**3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora?**

Se realizan todas las semana reuniones del equipo, donde se plantea metas y control en su cumplimiento, también están los Tribunales de familia.

Los verificadores de Gestión, se hace en las reuniones de equipo, donde al azar se revisan tres casos de NNA, para ver en la fase en la que se encuentran y verificar si los profesionales cumplieron con lo planificado.

Considera que las profesionales a cargo del proceso, están preparadas técnicamente, para intervenir con las NNA.

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

El ejemplo es de S. N., x años, que ingresa por una Medida de protección, viene derivada del Hogar Santa Lucia, a pesar de lo complejo de su estadía en el Centro, se realizó la planificación, individual, familiar y comunitaria. La profesional considera que fue difícil trabajar con los familiares directos, por ser personas que tienen problemas de adicción a la droga; pero a pesar de eso, con la planificación realizada, se logra conectar a la menor con la abuela. Las intervenciones

familiares se realizan desde su ingreso al Centro hasta el abril de 2012, diecisiete intervenciones familiares con el logro del vínculo familiar.

Otro de los objetivos establecidos es hacer un plan de intervención de Pre egreso, donde se cumple nuevamente un proceso de Evaluación individual, Evaluación familiar, tener el permiso o autorización del Tribunal de familia, visita parental o persona responsable.

**3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?**

Siempre se toma en cuenta a cada NNA, de cómo es su historia personal y familiar, de esto depende la cantidad de intervenciones que se planifique.

Se hace evidente en el trabajo de vinculación con la familia si lo hubiera y de la búsqueda de un adulto responsable, con el pre egreso de la NNA, en que se pueda evaluar sus progresos hasta dar por terminado el proceso en el egreso.

**4.- ¿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 (carpetas individuales).**

La respuesta de la entrevistada fue de un mes a dos dependiendo de cada caso. De acuerdo a las carpetas sacadas al azar, hay algunos errores de fechas en la entrevista inicial y el inicio de la intervención, que no puede ser explicada por la profesional, porque fue ingresada cuando ella aún no trabajaba en este Centro.

Comentarios de lo Observado: se revisan tres carpetas al azar, que están ordenadas por áreas, antecedentes personales, área judicial, área psicosocial, Plan de Intervención individual y pre egreso, área de Educación, registros de Intervención individual, familiar y comunitaria.

Al revisar el área de las intervenciones, se encuentran documentos de los profesionales que han evaluado, sin informes, sin resultados, sin firmas, fechas, lo que hace dudar de los diagnósticos, y el tipo de planificación que se haga de cada NNA.

Recomendaciones:

1. Contar con profesionales, que cumplan con cada uno de los protocolos y requisitos al hacer la aplicación de instrumentos de medición, entregando los resultados, para poder hacer una planificación que realmente pueda ser efectiva a la NNA.
2. Tener internalizado en el equipo de trabajo, la integración de las Educadoras de Trato Directo.
3. Encontrar los motivos, de la rotación de personal en el Centro. Este problema también influye en los distintos procedimientos que se realicen, porque no podemos hacer un seguimiento de lo que no se hace según estándares o protocolos y qué funcionario es responsable.

### **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?**

Hay formas de intervenir con la familia, con las visitas domiciliarias, que pueden ser cada quince días o una vez al mes, según lo estime conveniente la A.S o dupla Psicosocial que interviene.

Se hace una evaluación de la familia, cuyo informe situacional que es enviado por la Directora del Centro, cada tres meses al Tribunal de familia.

La intervención familiar es importante para determinar la vinculación de NNA, para su inserción en la familia y sean parte de su proceso de pre egreso, en donde se realizan visitas, talleres de conflictos familiares, habilidades parentales, actividades en que se incluya a la familia, que fomente la integración familiar.

#### **2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia?**

Esta es una etapa compleja, dependiendo si la familia tiene alguna noción de responsabilidad con la NNA, (algunos en la etapa inicial no tienen inmediatamente una persona que quiera ayudar a la menor), de haberlo es que se les explica que es una estadía temporal y que va a depender del apoyo de ellos para que pueda volver con la familia, pero con nuevas conductas.

Hay casos que se le explica a la familia que el estar en el Centro de residencia, va a ser más beneficioso por ahora, porque va a contar con un ayuda multidisciplinaria y su salida va a depender de sus avances y del apoyo familiar.

#### **2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?**

Los planes familiares incluyen las visitas domiciliarias, talleres que fomentes la relación familiar y acercamiento a NNA. Visitas a la NNA, para incrementar la vinculación.

Apoyo psicosocial a los familiares responsables de NNA, como entrevistas, intervenciones grupales, talleres, invitación a participar en las actividades del Centro.

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

Inicialmente se busca a un familiar indirecto, y se planifica como se puede lograr la conexión, se le invita a participar en las actividades de la NNA.

Comentarios de lo Observado: nuevamente al hacer las preguntas de las intervenciones familiares, la profesional entrevistada, me repite todo lo que ya dijo anteriormente, Al consultarle sobre la existencia de los protocolos de intervención, me responde que ellos están estudiando la mejor manera de intervenir, pero que se sigue realizando según el caso lo requiera y la experiencia que cada profesional tenga.



Recomendaciones:

1. Tener protocolos estandarizados.
2. Capacitar a todos los funcionarios en los procedimientos, planes de intervención familiar, entender lo que significa la intervención familiar para NNA, al estar en un Centro residencial.
3. Inclusión más activa de las Educadoras de trato directo en la capacitación

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

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

Existe una instancia de conversación “entrevista casa”, instancia en la cual comparten con la directora y dupla, en un espacio reflexivo, en la cual las usuarias participan dando a conocer sus diferentes puntos de vista.

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

No existen mecanismos para reflejar la opinión de las jóvenes, sólo la instancia descrita punto anterior.

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

Elección de la pintura para su habitación.

**4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario?**

La minuta diaria lo determina la nutricionista. Sin embargo con la posibilidad algunos días como los fines de semana de preparar algo mas especial y a gusto de las jóvenes.

**5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal?**

Es responsabilidad de la psicóloga asumir este procedimiento.

**6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido?**

Generalmente es resorte de la administración la compra de vestuario. En caso que las usuarias manejen algunos recursos (los cuales se los entrega la familia) acceden a comprar en forma particular.

**7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal?**

Movilización. En caso de requerir para situaciones específicas como pagar internet en un local. Pequeñas sumas.

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

Cada usuaria cuenta con su habitación la cual cuenta con closet.

**9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia?**

Solamente se les informa del motivo de su derivación. Sobre el tiempo de permanencia por ser este relativo no se les entrega información.

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

Celebración cumpleaños por mes, fiestas de fin de año, fiestas patrias. Feriados.

Comentarios de lo Observado: Sólo se recopila la información a través de la entrevista con el personal. Las respuestas obedecen solamente a la información verbal que entregan, no teniendo acceso a la verificación de lo planteado
--

Recomendaciones:

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Registrar las actividades realizadas, a fin de tener un verificador de respaldo.</li><li>2. Coordinar un número de actividades semanales que respalden su participación en la residencia y las prepare para la vida independiente.</li><li>3.</li><li>4.</li></ol> |
|---|

**Resolución de conflictos**

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

Pleitos entre las usuarias, e interacción conflictiva con las profesionales del programa.

**2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?**

Primeramente la contención que implica tomar a las involucradas para calmarlas. En caso de situaciones más graves apoyo de carabineros.

**3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?**

Mediación entre las involucradas y la dupla y/o educador (quien este presente por turno)

#### **4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa**

Horarios establecidos en la rutina diaria, que considera hora de levantarse, acostarse, hora de llegada.

#### **Rutina Diaria**

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

Comienza a las 7 de la mañana: levantarse, desayuno, colegio, almuerzo, talleres, once reunión de casas, tareas hora recreativa, cena, acostarse.

En la usuarias que no asisten al colegio: levantarse a las 10, aseo habitación y la rutina que se indica en el punto anterior.

##### **2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.**

Según lo que se indica en la entrevista, la profesional refiere aspectos de autonomía asociados a las actividades que realizan las jóvenes fuera de la residencia, oportunidad en que sale sola. (Colegio, paseo, permisos para visitar familias, mayormente)

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

Talleres psicoeducativos impartidos por los profesionales.

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

Mayormente los fines de semana referidos a la vinculación con la familia y salidas los fines de semana con permiso hasta las 2 de la madrugada.

##### **5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?**

Idas al cine, estadio, Juegos Mecánicos, circo. Actividades en las cuales se realizan las gestiones a fin de que las jóvenes tengan acceso liberado.

Comentarios de lo Observado: No existen verificadores de lo informado.
--

Recomendaciones:

1. Apegarse a la rutina. En el caso de quienes no se encuentran en el sistema escolar, aumentar el grado de responsabilidad dentro de la casa.
- 2.
- 3.
- 4.

### **Salud**

#### **1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro?**

Si se realiza un chequeo de salud al ingreso de las menores. Además se aplica un test por la dupla psicosocial y arroja si padece de alguna enfermedad.

Todas se encuentran inscritas en el Consultorio Amador Neghme, quienes además de darle atención de salud, les dictan charlas de orientación, en distintos temas de salud.

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

Si, efectivamente se lleva un registro en la carpeta de cada menor, esto según las directrices que proporciona SENAME para la administración de su documentación.

Respecto de su actualización, caben ciertas dudas, porque los documentos registrados eran de larga data.

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

Si, existen protocolos. En este tema es necesario destacar la fluida comunicación que existe entre la Administración de la Residencia y el Consultorio, ya que anteriormente las menores debían concurrir y espera como el común de los pacientes. En la actualidad sólo se coordina las horas incluso telefónicamente para obtener atención.

Las horas para el Psiquiatra se coordinan de la misma forma, dada la constante comunicación que existe con el, entro, y se les atiende en forma muy expedita.

#### **4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no?**

Todas las menores de la Residencia se encuentran inscritas en el Consultorio.

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

Las afecciones más recurrentes son dolores de estómago, resfríos, dolores de garganta.

**6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.**

Las acciones destinadas a satisfacer las necesidades físicas se suplen con las actividades que realiza el profesor de educación física con las menores. Respecto de sus necesidades emocionales, pueden recurrir a la psicóloga del programa y en casos más extremos solicitar atención del Psiquiatra. Respecto de las necesidades de salud, son suplidas por la atención que se les proporciona en el Consultorio Amador Neghme, la cual como ya se mencionó es de carácter integral dado que además de las evaluaciones médicas les proporcionan información mediante charlas sobre distintos tópicos de salud.

Esta forma de trabajo no está contenida en ningún protocolo, pero es la forma en la que han venido trabajando según lo que la costumbre y el sentido común les indican es necesario.

Las derivaciones se realizan a los Consultorio habilitados para tales efectos, las cuales se coordinan directamente entre las Direcciones de ambos establecimientos.

**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? ¿Están contempladas en algún protocolo?**

Si las jóvenes reciben información sobre salud preventiva, la cual se coordina a través de los consultorios, quienes dictan esas charlas. Esto en virtud de las redes generadas por la Asistente Social. Asimismo el personal de la Residencia realiza charlas respecto de tópicos que sean de importancia. Ninguna de estas acciones se encuentra regulada por un protocolo.

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

Si, en el caso de jóvenes con necesidades especiales cuentan con atención especial, por ejemplo el caso e jóvenes con problemas psiquiátricos y el caso de una joven embarazada y sus controles pre natales.

**9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as?**

Según la ETD que proporcionó la información si existe el señalado registro, sin embargo en la revisión de las carpetas no se encontró indicios relativos a eso.

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

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

**Comentarios de lo Observado:**

Se percibe buena coordinación de la Residencia con el Consultorio Amador Neghme, dado que se permite la tramitación de horas en forma expedita, incluyendo la de especialistas.

**Recomendaciones:**

1. Mantener carpetas al día.
2. Implementar protocolos de funcionamiento, para mantener los sistemas operativos, independiente de los funcionarios que se encuentren laborando en la residencia.
- 3.
- 4.

**Alimentación**

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

Reciben cuatro comidas diarias: Desayuno\_\_07.00 Hrs. Almuerzo 13:00 Hrs, Once 17:00 Hrs. al solicitarle el registro de la planificación del menú semanal, no lo tenían, sólo tenían de fechas pasadas (ANTIGUAS) .El menú no se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad. NO hay firmas de nutricionista.

**2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios?**

En general no se toman medidas para aquellas niñas que se rehúsan a comer, o comen demasiado. Se informa que las niñas comen todo y no comen demás, cuando hay comidas que poco le agradan, hacen cambios en la minuta a solicitud de las niñas.

Además no hay registros de asistencia a comidas diarias.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Efectuar minutas semanales, registrando día, mes año. 2. Tener nutricionista para que realice las minutas según necesidades nutricionales de los NNA. 3. Tener registro de asistencia diaria de entrega de alimentos. 4.

### **Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	08 niños(as) E.Básica 07 niños(as) E.Media
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	03 niños(as) E:Básica 01 niño(a) E.Media
TOTAL NNA EN EL CENTRO	22 niñas

**1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro?**

**Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal**

- 22 niñas están matriculadas en los centros de educación formal.

**Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal**

- 15 niñas asisten a los centros de educación formal.

**Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal**

- 07 niñas no asisten a Centro de Educación formal

**2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones?**

Hay un archivador donde contiene documentos de las niñas. Se observa. Certificado de Nacimiento, certificado de Estudios, Certificado de salud. No se encuentran documentos relevantes de historia de cada niña, tampoco hay documentos donde se visualice identificación de intereses y aspiraciones de las niñas.

**3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos prescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.**

Las 22 niñas fueron inscritas en Centro de Educación formal, sin tener antecedentes de haber involucrado intereses, aptitudes, necesidades especiales

**4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas)**

Las niñas no tienen un espacio especial para que realicen tareas, sólo cuentan al lado del comedor una mesa y dos sillones en mal estado. Aparte no cuentan con computadores y tampoco material bibliográfica. No se observa motivación a las niñas, muchas de ellas en el momento de la visita estaban acostadas y no habían asistido al colegio.

**5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA?**

En el Centro informan que se les entregó uniforme a las niñas, pero al pedirle registro de ello, informan que no lo tienen y que posiblemente lo tiene la contadora.

**6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido?**

Las educadoras del Centro tienen nulo contacto con las madres o padres de las niñas, sólo ellas asisten en algunas oportunidades a las reuniones del colegio. Al solicitarle registro de ello no lo tienen.

**7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales?**

Las niñas participan durante las vacaciones de verano las llevan a pasear algunas partes como playa, estadio. Durante el periodo de clases no asisten a ninguna academia de colegio. Suelen salir a una plaza que están frente al Centro donde van muchachones de mala reputación.

**8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste?**

El centro no cuenta con atención especial para dar apoyo en actividades internas o externas.

Comentarios de lo Observado:



Recomendaciones:

1. Tener registro de asistencia a reuniones de apoderado, citadas por el colegio.
2. Tener carpetas individuales actualizadas para las menores.
3. Proporcionar un espacio más agradable para que realicen tareas.
4. Tener un calendario de salidas recreativas para las niñas o inscribirla en academias deportivas, recreativas.

**Proceso: Sistema de Reclamos**

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

No tiene.

**1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los niños/as?**

No tienen procedimiento formal establecido.

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

Los abogados de SENAME.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas		<b>X</b>
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		<b>X</b>
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		<b>X</b>
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		<b>X</b>
Establece tiempos máximos de respuesta		<b>X</b>
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		<b>X</b>
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		<b>X</b>
Comentarios de lo Observado:		

Recomendaciones:

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

### **Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?**

Se encuentran terminando manual de emergencias.

Se realiza capacitación por parte de Bomberos, con fecha 24 de mayo de 2012, con la participación de las menores junto al personal.

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

El día 19 de mayo de 2012, con evacuación hasta la Zona de Seguridad.

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

No.

**4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?**

No.

**5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?**

No.

**6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?**

Tienen un sistema de protocolo ante problemáticas de emergencia y situaciones de crisis.

**7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?**

Si.

**8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?**

Cuenta con tres salidas de emergencias habilitadas.

**9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?**

Cinco funcionando.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Implementar las medidas de seguridad que sean pertinentes, dado que la residencia se encuentra ubicada en zona de inundación.
2. Programar un calendario de reparaciones y revisiones de los sistemas eléctricos, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios, del personal y de las familias de las niñas
- 3.
- 4.

**II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION**

**Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.**

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

<b>H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>
ALIMENTACION					
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS					
VESTUARIO Y CALZADO					
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)					
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)					
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)					
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)					
ATENCION DENTAL					
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION					

**1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?**

---

---

---

---

**2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?**

---

---

---

---

**3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?**

---

---

---

---

**4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?**

---

---

---

---

**5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro**

---

---

---

---

**6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?**

---

---

---

---

**7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?**

---

---

---

---

**8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?**

---

---

---

---

**9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?**

---

---

---

---

**10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?**

---

---

---

---

**11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)? ¿De qué forma?**

---

---

---

---

**12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?**

---

---

---

---

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES “Residencia Alwa, Fundación Mi Casa”**

**FECHA DE LA VISITA: 29 / 05 / 2012/**

**HORA INICIO: 13: 00 /**

**HORA TÉRMINO: 14: 08 /**

**FECHA VISITA ANTERIOR: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Luis Clemente Cerda Pérez	SEREMI de Justicia	Seremi de Justicia	
Lorena Moreno	Directora PIB Antares	Representante de colaborador acreditado	
Yanet Bravo	Presidenta CORDES DA VINCI	Representante de la sociedad civil	
Amanda Pérez	Jefa de Carrera Psicología Vespertina U. Santo Tomás	Representante del mundo académico	
Clara González	Directora Regional INJUV	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Ssa. Juan Eduardo Fuentes	Juez Presidente	Representante del Poder Judicial	



	<b>Tribunal de Familia</b>		
--	----------------------------	--	--

**I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES**

**A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO**

**Técnica de recolección de datos: Observación**

**Fuente de información: Integrantes de la Comisión**

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>No existe</b>
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)				X		
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)				X		
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)					X	
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)			X			
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE					X	
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE				X		
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO					X	
ÁREAS VERDES					X	
LAVANDERÍA			X			
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA			X			
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)				X		
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS				X		
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>El recinto donde habitan los jóvenes más grandes realmente no fomenta el crecimiento sano dentro de su entorno ya que está en condiciones deplorables.</p>						

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>No existe</b>
Recomendaciones: 1. Mejorar las habitaciones y techos del recinto donde viven los mayores. 2. Hacer un trabajo en conjunto con los jóvenes para mejorar s entorno. 3. Crear nexos para beneficiar a los jóvenes a través de distintas entidades. 4. Potenciar la parte valórica y personal de los jóvenes.						

**1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA?**

Los recursos son distribuidos por el Centro. El lugar se ve en buenas condiciones de aseo, se señala que son las mismas ETD quienes limpian el lugar, porque carecen del ítem para pagar personal de aseo, pero se encuentra en buenas condiciones.

En el caso de los más chicos se ve un buen manejo del lugar, porque está limpio y ordenado. Sin embargo los mayores no se encuentran en las mismas condiciones, ya que aun cuando está limpio y ordenado, el lugar estructuralmente se encuentra en malas condiciones, al no contar por ejemplo sin ningún vidrio, ya que un joven en una crisis los quebró todos. Además de que el techo está muy dañado.

Los menores se ven en buenas condiciones, limpios.

**B.- RECURSOS HUMANOS**

**Técnica de recolección de datos: Entrevista**

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

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

**1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido 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.**

---



---



---

**2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación?**

---



---



---



---

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

**C. 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.

<b>GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)</b>	X	
SE OBSERVAN CARPETAS <b>ACTUALIZADAS</b> INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	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 (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
Comentarios de lo Observado:		

Recomendaciones:

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

#### D. 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**

(Esta información se debe chequear y complementar con la entrevista a los NNA)

##### **Proceso: Ingreso y acogida**

**1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales?**

100% derivados desde el juzgado de familia.

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

Existe un proceso establecido de ingreso y acogida el cual realiza la dirección o dupla psicosocial.

**3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?**

Existen dos grupos por rango etario, cada grupo tiene asignado una educadora en forma permanente.

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

A través de una reunión individual con el niño, se da a conocer la causa de su ingreso, además se complementa con la firma de un protocolo.

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

Los servicios que ofrece la residencia son: televisión.

**5.a.- 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?**

Es la psicóloga encargada de entregar la información a los niños ingresados. Que tengan problemáticas para comprender la información.

**6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?**

Cada grupo cuenta con la rutina diaria establecida, la cual esta dispuesta a fin de que todos tengan acceso. Ubicada en cada sala.

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

- Entrevista individual.
- Firma de carta compromiso.
- Entrevista con educadora a cargo del grupo al cual se va a integrar

Comentarios de lo Observado: se tuvo acceso a la documentación referida a los protocolos de funcionamiento.
---

Recomendaciones:
------------------

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

**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

**1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza?**

La evaluación que se realiza en la Fundación, es en cada Ñ, en lo posible integral y efectiva. Se toma en cuenta la Ficha Psico social: con todos los antecedentes relevantes del Ñ.

Hay una evaluación preliminar antes del diagnostico.

Los instrumentos que se utilizan: carpeta o ficha personal de cada Ñ, seguimiento escolar, apoyo escolar, acompañamiento y contención en los problemas personales del Ñ.

Evaluación de ingreso realizado por el equipo conformado por la A.S Y Ps.

**2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el psicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste?**

Se trabaja con protocolos estandarizados por el SENAME, el diagnóstico se lleva a cabo en este orden: confección de la ficha con los antecedentes personales, Acogida que no siempre es el mismo día, sigue el Diagnóstico Psicosocial, con el formato que toma en cuenta lo individual e individualización, el área escolar, de la salud, el estado emocional o psicológico, y derivaciones.

Comentarios de lo Observado: en este Centro, es mucho más amable el lugar donde están los NN. Están preparados para contestar nuestros requerimientos con la respuesta que están avalados por el SENAME, con el cumplimiento de todos los protocolos, pero al pedir la muestra de los protocolos, la Ps. O hay uniformidad de criterios.

Recomendaciones:

1. Efectuar las intervenciones con el respaldo de los protocolos entregados o si existen por SENAMA.
2. Tomar en cuenta la Incomodidad que se hace evidente en los funcionarios, por las bajas remuneraciones, que se traduce en rotación del personal.
3. La responsabilidad que tienen los funcionarios para trabajar con un grupo de NNA, vulnerable , requiere un personal capacitado y competente.

**Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.**

**1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?**

Una vez que se registra el ingreso, se hace un Plan de intervención básico, que incluye los derechos básicos de alimentos, PII de tres meses, después se derivan si se requiere, se trabaja con la familia.

El PII, cada tres meses se informa de los avances al tribunal de familia, que tiene un correlativo que facilita el manejo de la información, que la simplifica y es generalizado. Este se entrega cada seis meses,

Los planes de intervención lo diseña la dupla psicosocial, con la revisión de la Directora.

**2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico?**

Se responde al diagnóstico, en que se detecta las necesidades y problemas, y estos se responde a través de la intervención Individual, familiar y comunitaria. En la intervención individual, se hace la planificación, se lleva a cabo en los tiempos que están estipulados, Un ejemplo casi repetido es la internación de la NN, que se apoda psicológicamente, se trabaja en la restitución de sus derechos . y se deriva si es necesario, se realiza talleres, hay evaluaciones continuas para ver los avances (es meses), cada 15 meses se hace un reporte de NN.; personalmente la profesional, refiere ver cambios en algunos que son apoyados por sus familiares directos, cercanos o tercero significativo. También hay NN, que son muy pequeños y se hace muy difícil su estadía.

**3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora?**

Trabajo en equipo de los profesionales A.S, Ps., EDT, directora, hace que se cumpla los objetivos cumpliendo las pautas diarias que se comprometen cada uno de sus integrantes.

La capacidad técnica de los que laboran acá es muy buena y hacen que se cumplan los objetivos propuestos, pero no estamos contentos, somos valientes los que trabajamos en la Fundación. Los problemas que podríamos tener son de índole económica más que de capacidad técnica.

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

Hay un caso de dos menores que están en la Fundación y que por problemas con la justicia sus padres están reclusos, el trabajo realizado por el equipo es mantener los vínculos con la familia, encontrando una figura significativa que es la abuela que en este momento tiene diagnosticado un cáncer, que asume la custodia de 6 nietos, dos están el Sariri, dos en Fundación Mi casa. Hay como figuras el padre, la madre y el padrastro, siendo este último la figura significativa que se está rehabilitando, (caso de ██████████)

**3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente?**

El plan de intervención individual, le da mucha importancia al fortalecimiento familiar, se hace evidente en los NN, que una vez al mes es preparado y acompañado por el o la Ps., al complejo penitenciario para que esta NN, no pierda los vínculos parentales, a pesar que estén reclusos en la cárcel cumpliendo condena.

**4.- ¿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 (carpetas individuales).**

Para la elaboración del plan de intervención se demora un mes. Acogida, diagnóstico, plan de intervención individual, familiar y comunitario.

Se revisa, carpetas y algunas se están renovando, pero se detecta informas sin firmas de los profesionales.

Comentarios de lo Observado: el informe oral de la profesional, a pesar de su queja salarial, se siente muy comprometida con los procesos de los NNA, pero falta contrastar con los NNA. También en sus respuestas se avala con lo estipulado por de SENAME, pero al ver las fichas la explicación no es tan contundente.

Recomendaciones:

1. Una fiscalización directa y con tiempo al trabajo de intervención que realizan la Ps. Y A.S., para contrastar si realmente se lleva a cabo los procedimientos con los estándares fijos.

2.

3.

4.

### **Proceso: Intervención con la familia.**

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

En este caso No, lo diseña la A.S y la Ps.

**2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia?**

Una de las formas es citarlos a una entrevista con el o la Ps. , de no ser posible se hace la VD.; el objetivo principal es hacerlos participe de la recuperación del menor, lo ideal es la vinculación, pero también hay casos que se prepara para la desvinculación.

Para lograr la vinculación se hace con la intervención del Ps. que realiza la contención y derivación al psiquiatra si la NNA lo necesita. Acompaña a la visita a la casa de los padres, familiar o tercero significativo.

**2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste?**

No, pero se recaba información de los padres, parientes, amigos, o terceros significativos, que se contactan por teléfono, se les visita, se les permite visitar a los NNA , motivándolos a participar en las actividades de la Fundación, en sus actividades escolares, talleres.

Esta intervención familiar depende de la vinculación de los NNA con sus padres.

Hay un proceso que se cumple por derivación en el ESSMA.

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



Si no existe familiar cerca, se le acerca a un tercer significativo, que incluso puede ser un voluntario. Tienen apoyo psicológico, se realizan con los demás NNA, actividades grupales, actividades extra programáticas.

A los familiares lejanos e indiferentes se les invita a talleres de Habilidades Parentales, Charlas y se insiste en hacer VD, la dupla Psicosocial.

Comentarios de lo Observado: Después de pedir que me muestre como se cumplen los protocolos, la entrevistada deja de avalar sus respuestas con el SENAME.

En esta última parte también entrevisto a la Ps. que se llega a la Fundación, y siento en muchas de las preguntas, tengo respuesta distintas.

Para la Ps. la experiencia y lo que ya está instalado es lo que se hace y no tienen claro cuáles son los roles de los profesionales. No hay criterios unificados en la planificación de intervención

Recomendaciones:

1. Hacer más visitas de Inspección a la Fundación y verificar procedimientos e intervención de los distintos funcionarios.

2. Revisar protocolos utilizados.

3. Capacitar en Intervención familiar, que los profesionales consideran que faltan más herramientas para intervenir correctamente.

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

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

Se realizan reuniones bimensuales entre los niños y el equipo de técnicos y profesionales.

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

En instancia descrita en punto anterior.

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

Elección de habitación.

**4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario?**

La minuta diaria lo determina la nutricionista. Sin embargo con la posibilidad algunos días como los fines de semana o en fechas importantes donde se prepara algo más especial.

**5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal?**

Es responsabilidad de la psicóloga asumir este procedimiento.

**6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido?**

En lo posible. Esta opción se da cuando en el programa se determinan ciertos recursos y la familia le entrega algo de dinero al niño, se le permite optar a la elección de la ropa especialmente.

**7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal?**

El dinero que los niños manejan son entregados por sus familias, el centro no les entrega recursos.

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

Cuentan con su propia ropa, cuentan con espacios para guardarlas.

**9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia?**

Solamente se les informa del motivo de su derivación. Sobre el tiempo de permanencia por ser este relativo no se les entrega información.

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

Celebración cumpleaños por mes, fiestas de fin de año, fiestas patrias. Feriados. Se invita a la familia a actividades especiales, pero generalmente no asiste.

Comentarios de lo Observado: Se recopila la información a través de la entrevista con el personal. Se tiene acceso sólo a la planificación de talleres.
---

Recomendaciones:
------------------

- |                      |
|----------------------|
| 1.<br>2.<br>3.<br>4. |
|----------------------|

**Resolución de conflictos**

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

Pleitos entre los usuarios por diversas diferencias relacionados a peleas cotidianas de los niños por querer lo mismo, por burlas, etc.

## **2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños?**

Primeramente la contención que implica tomar a los involucrados para calmarlos. Seguidamente se entrevistan con la psicóloga o asistente social.

## **3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA?**

Primeramente la contención, para bajar niveles de agresividad.

Mediar entre los involucrados realizado por la dupla y/o educador (quien este presente por turno)

## **4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa**

- Horarios establecidos en la rutina diaria, que considera hora de levantarse, acostarse, hora de llegada.
- Cambio de habitación.

### **Rutina Diaria**

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

La rutina dice relación con los horarios establecidos para realizar las distintas funciones que deben realizar los menores durante el día, lo que incluye hora de levantarse, bañarse, tomar desayuno, irse al colegio, almorzar, hacer tareas, ver tv, tomar once y acostarse. Por supuesto esta rutina es más fácil de seguir con los más chicos.

Comienza la las 7:30 de la mañana: levantarse, desayuno, colegio. 15:00 retorno al programa, tv hasta las 16:30, tareas, aseo personal, cena , tv 21:00 acostarse.

#### **2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.**

Si lo permite, esta participación ocurre desde la edad que corresponde. Se les permite elegir el vestuario, asistir a talleres, realizar actividades, visitar amigos.

Los niños con mas edad a partir de los 12 años, cuentan con su tiempo libre para salir a pasear donde ellos elijan, siempre avisando al lugar donde van a estar.

En los mas jóvenes con relación de pololeo, es la dirección que en forma privada comprueba los domicilios.

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

La realización de trámites ente entidades, como renovar el carnet de identidad. Así como talleres psicoeducativos impartidos por los profesionales, dos veces por semana.

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

Mayormente los fines de semana referidos a la vinculación con la familia y actividades que ellos deciden. Además 4 horas semanales.

**5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?**

Si visitan otros niños, juegan fútbol en una cancha cercana, tienen talleres. Rugby, futsal, pintura, manualidades, internet. Se esta habilitando sala con internet.

Comentarios de lo Observado: La rutina es visible y muy fácil de seguir, esto es muy beneficioso, porque les permite tener una estructura definida que les permite organizarse, por lo tanto un patrón a seguir de hábitos definidos lo cual resulta fundamental en este tipo de niño. Todo lo informado se verifica en terreno y con acceso a la documentación.

Recomendaciones:

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

**Salud**

**1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro?**

Si, Asisten al control de niño sano en el CESFAM, ellos son los encargados de revisarlos y mantener sus controles.

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

Todos los menores cuentan con ficha de salud. Esta se encuentra en la carpeta individual, la cual es revisada y cuenta con los requerimientos.

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

Si existe una conexión directa con la encargada de salud, quien consigue las horas en el, CESFAM.

**4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no?**

Si todos.

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

Dolores de estómago y resfríos.

**6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.**

Para sus necesidades físicas ellos concurren a una escuela de fútbol talleres de educación física, y cualquier que ofrezca el IND. Sobre sus necesidades emocionales, cuentan con psicóloga y derivación a Centros de SENAME. Por último en el aspecto salud, asisten a al Consultorio del sector.

**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? ¿Están contempladas en algún protocolo?**

Si, hay talleres específicos de sexualidad. No hay protocolos.

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

Tienen tratamiento diferenciado, ya que concurren a Escuelas especiales de acuerdo a sus necesidades. Tienen menores que concurren a la escuela Especial F-22, para niños con trastorno de conducta; niños con trastorno de lenguaje, a escuelas de lenguaje; en la escuela Los Hibiscos, por un niño con crecimiento físico desmedido, epilepsia y retardo, quien necesita ser derivado a una residencia especial, pero al no existir la oferta en la ciudad, se mantiene en la Fundación.

**9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as?**

Si se encuentran archivados en cada carpeta, se hace una ficha especial. La Psicóloga es la encargada del registro de remedios suministrados por psiquiatra y neurólogo, así como de su suspensión si así se determina.

Hay registro de esto en sus carpetas con su historial médico.

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

<p><b>Comentarios de lo Observado:</b></p> <p>Se hace referencia a la visita al Psiquiatra cuya hora es muy difícil de coordinar, por lo que en el último caso, del menor que quebró todos los vidrios de la casa de jóvenes se tuvo que recurrir una consulta particular, lo que implicó juntar el dinero y además comprar los medicamentos.</p> <p>Se sugiere coordinar con la dirección del consultorio del lugar asignado a la Fundación para que ellos as u vez colaboren en la derivación de los jóvenes que necesitan este tipo de atención en forma expedita.</p>
<p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>

### **Alimentación**

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

Tienen cuatro comidas diarias. Desayuno 07:00 Hrs. Almuerzo 12:30 a 13:30 Hrs. Once 16:30 Hrs. a 17:00 Hrs. Cena de 20:00 Hrs. a 20:30 Hrs.

Tienen una nutricionista voluntaria llamada Rosa León. No muestran la minuta semanal a pesar de decir que la tienen, me la iban a enviar, pero no lo hicieron. Informa que los niños comen frutas, verduras, legumbres entre otros alimentos

**2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios?**

Eventualmente se le hace una dieta cuando están con problemas estomacales, algunos cuando están consumiendo drogas se extralimitan en comer. Habitualmente se les pesa y se les toma talla para ver su salud. No hay registro de ello.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Tener registro del menú semanal 2. Mantener atendidos los jóvenes con consumo de droga 3. Incorporar a un menor de edad muy pequeño en otro centro 4.

**Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	27 niños
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	11 niños
TOTAL NNA EN EL CENTRO	38 NIÑOS

**1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro?**

A cargo están las educadoras de trato directo y alumnos en práctica, generalmente asisten al colegio.

**Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal**

35 niños están matriculados en centro de educación formal.

**Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal**

27 niños asisten a educación formal.

## **Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal**

03 niños están internados en el Internado de Codpa, sólo los fines de semana llegan al hogar.

### **2.- ¿La carpeta de cada niño/a contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones?**

Cada niño o joven tiene carpeta individual, donde contiene: Certificado de nacimiento, certificado de estudio, ficha de seguimiento escolar, Plan de intervención, Sename info, Informe Psicosocial, certificado de alumno regular. Todo muy bien llevado

### **3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.**

Todos fueron matriculados, sólo dos no van se fugaron y 09 no van.

### **4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas)**

Los niños cuentan con espacio para estudiar y hacer tareas. Y se le motiva constantemente para que lo hagan, tienen algunos libros.

### **5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA?**

La residencia entrega uniforme a los niños. No se tiene registro a la vista

### **6.- Los padres en la medida de la pertinencia técnica son motivados a asistir a las reuniones de apoderados en las escuelas de sus hijos. De no ser así, algún profesional, técnico o directivo de la residencia asiste a las reuniones u otros actos a los que normalmente deberían asistir los padres de los niños/as. ¿Se realizan actividades en este sentido?**

Padres ausentes, solo personal del hogar va a reuniones.

### **7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales?**

Las educadoras de trato directo llevan a los niños a paseos en forma constante, considerando sus intereses y necesidades especiales.

### **8.- ¿Se dispone de apoyo para casos de niños/as con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera del centro residencial? ¿En qué consiste?**

Las educadoras y los alumnos en práctica se preocupan de dar atención especial, al interior del recinto y fuera de él. Se premian las buenas acciones



Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Mantener registro a la vista 2. Separar al menor de edad del hogar 3. Buscar mayor apoyo para los niños 4.

**Proceso: Sistema de Reclamos**

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

No tiene.

**1.- ¿En qué consiste el procedimiento para realizar reclamos o quejas por parte de los niños/as?**

Se entrevista el menor con la Tía o con el Grupo Técnico, dependiendo de la problemática planteada.

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

Abogado de SENAME.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	<b>X</b>	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	<b>X</b>	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja	<b>X</b>	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	<b>X</b>	
Establece tiempos máximos de respuesta	<b>X</b>	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	<b>X</b>	
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	<b>X</b>	
Comentarios de lo Observado:		

Recomendaciones:

1. Instaurar un sistema de reclamos, a fin de transparentar el actuar del Centro.
- 2.
- 3.
- 4.

### **Seguridad**

**1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?**

Se realiza capacitación sobre uso de extintores al personal y menores, por parte de la Asociación Chilena de Seguridad.

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

Con fecha 17 de mayo de 2012, se realiza simulacro a las 23:00 horas, con la participación de la Directora, Psicóloga, cuatro Educadoras de trato directo y los menores.

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

Último informe se realizó por Bomberos hace dos años.

**4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?**

Necesita mejoras en la parte eléctrica, como su techumbre.

El personal está constantemente evaluando los problemas menores y luego solicita su reparación

**5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?**

No.

**6.- Existe un plan de emergencia actualizado en forma anual o cuando se requiera, el cual contiene los requerimientos mínimos contenidos en el formato definido por el Servicio, en la Pauta de condiciones mínimas de seguridad y su Instructivo?**

Si tienen plan de emergencia.

**7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?**

Si.

**8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?**

Tres salidas de emergencias, habilitadas.

**9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?**

Ocho extintores habilitados.

Comentarios de lo Observado:
------------------------------

Recomendaciones:
------------------

1. Es necesario terminar las mejoras ya iniciadas, para permitir un mejor ambiente para la permanencia de los jóvenes.
--

2.
----

3.
----

4.
----

**II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION**  
**Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.**

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

<b>H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>
ALIMENTACION					
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS					
VESTUARIO Y CALZADO					
TEXTILES (ropa de cama, baño, cortinas, otros)					
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)					
ACCESO A COLEGIOS (Enlace)					
ACCESO A HOSPITALES, CONSULTORIOS (Enlace)					
ATENCION DENTAL					
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION					

**1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?**

---



---



---



---

**2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?**

---



---



---



---

**3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?**

---



---



---



---

**4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?**

---

---

---

---

**5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro**

---

---

---

---

**6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?**

---

---

---

---

**7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?**

---

---

---

---

**8.- ¿Cuántas veces al día recibe alimentos, encuentra que es suficiente? Cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?**

---

---

---

---

**9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?**

---

---

---

---

**10.- ¿Puede manejar dinero? ¿Quién se lo entrega? ¿Cómo lo administra? ¿En que lo gasta?**

---

---

---

---

**11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva, (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación)?. ¿De qué forma?**

---

---

---

---

**12.- ¿Se celebran fechas importantes, como cumpleaños, fiestas patrias, navidad, etc.? En caso afirmativo ¿Cómo se celebra? ¿En cuál fue la última que participo?**

---

---

---

---

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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