



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
CREAD ENTRE SILOS
TALCA

FECHA DE LA VISITA: 12 / 06 / 2013 /

HORA INICIO: 15 : 05 /

HORA TERMINO: 17 : 35 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 29 / 10 / 2012 /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIER RAMÍREZ VODNIZZA	SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA	MINISTERIO DE JUSTICIA	
MARÍA SOLEDAD HERRERA CASTILLO	JUEZ DE FAMILIA DE TALCA	PODER JUDICIAL	
LORENA HERMOSILLA ALBORNOZ	DOCENTE ESCUELA DE PSICOLOGÍA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE	
FRANCISCO SARABIA GAJARDO	ENCARGADO REGIONAL PILOTO/ CALLE NIÑO	SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DESARROLLO SOCIAL	
BÁRBARA GUTIÉRREZ JELDRES	COORDINADORA OFICINA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	
ALFONSO CERPA DURRUTY	REPRESENTANTE	ROTARY CLUB DE TALCA	
HISPANIA VERGARA GENERAL	PROFESIONAL DE GESTIÓN	SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con una nota de 1 a 7 los siguientes elementos de infraestructura. Donde 7 es muy bueno y 1 muy malo y 0 (cero) si no existe.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	6
COMEDOR	5
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	4
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	6
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	6
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	5
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	7
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	6
ÁREAS VERDES	6
LAVANDERÍA	6
CALEFACCIÓN	6
VIGILANCIA	2
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	7
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	6
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	4
Comentarios de lo Observado: Se mantienen condiciones deficientes en lugar para visitas, no tiene privacidad, se mejoró ostensiblemente en la calidad de los espacios al aire libre con la adecuación de áreas verdes y la implementación de un taller de computación.- La escolita aún se encuentra sin uso adecuado.-	
Recomendaciones: 1. Continuar el trabajo para generar un ambiente adecuado acorde con un Hogar de Protección. 2. Aumentar los espacios dedicados a áreas verdes.- 3. Habilitar algún espacio techado para deportes.-	

II. RECURSOS HUMANOS

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

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

No se han realizado durante el presente año capacitaciones al personal del área técnica ni a los educadores de trato directo.

<p>Comentarios de lo Observado: Se constata que no se han realizado actividades de capacitación orientadas al desempeño de las funciones durante el primer semestre. Además, se observa la ausencia de personal especialmente en el área técnica y de intervención.</p>
<p>Recomendaciones: 1. Gestionar capacitaciones permanentes atinentes, al desempeño de las funciones.</p>

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	x	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	x	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	x	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?	x	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS? Existe un Plan de emergencia que es socializado con todo el centro.	x	
<p>Comentarios de lo Observado: Desde el presente año, se dispone del documento Protocolo de los Centros CREAD, que fue elaborado desde el nivel central de Sename, el cual establece claramente la mayor parte de las</p>		

acciones a desarrollar desde el ingreso de los NNA hasta el egreso, así como el abandono del sistema, entre otros.

Sin embargo, se observa que no se ha logrado implementar todos los protocolos ahí establecidos.

Recomendaciones:

1. Incorporar en las carpetas de cada niño, niña y adolescente la ficha médica, de acuerdo a lo establecido en las orientaciones técnicas de los CREAD.
2. Fomentar la implementación de los protocolos en todas las áreas.

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

Todos los ingresos de los NNA son a través de Tribunales de Familia, tanto de la Región como extraordinariamente de otras regiones. El centro cuenta con un procedimiento de acogida, estándar para todas las edades, el cual consiste en:

- Entrevista Individual de acogida, realizada ya sea por el Coordinador o Encargada de Estadísticas. En esta instancia se aplica un instrumento de recogida de información, denominada Ficha de Ingreso, instrumento que rescata información general y específica con la que llega el ingreso.
- En esta entrevista de acogida se entrega información del funcionamiento del Centro, de las funciones del equipo del centro, de las actividades, etc. Esta información se entrega verbalmente y se refuerza con la entrega de un “libro de Bienvenida”, donde se consolidan estos temas en un formato amigable para el NNA.
- En una segunda instancia, tras la entrevista de acogida, la Jefatura Técnica tras el ingreso del caso, designa y delega la ficha del caso a la Dupla Psicosocial correspondiente.
- En una última fase es la dupla psicosocial quien agenda entrevista con el NNA a fin de iniciar el proceso diagnóstico de la situación del NNA.

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

Tras la entrevista de Acogida, se realiza la inducción y presentación del Educador a Cargo, quien asume como figura de referencia. Esta designación se realiza en función de la casa de dependencia en la que es ingresado el NNA.

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

Este procedimiento contempla más bien el rescate de información, no se percibe un procedimiento específico dirigido a ayudar al niño a incorporar y comprender el motivo de ingreso.

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

La entrega de información respecto de las reglas de funcionamiento internas de la residencia se concreta en estas instancias de acogida antes señaladas, sin embargo al no estar configurado con distinción de edades es un procedimiento estándar que está sujeto a la capacidades y habilidades de empatía propias de quienes realizan el proceso.

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

Si, esta información forma parte de lo abordado en las distintas fases del proceso de acogida e ingreso.

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

La Jefatura Técnica es la encargada de entregar esta información en estos contextos. Sin embargo son los Educadores quienes mantienen el rol de referente, por lo que se observan aún débiles la instalación de destrezas específicas en el equipo de cuidadores, a fin de manejar habilidades involucradas en el manejo de condiciones especiales.

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

Estas rutinas están definidas, disponibles para quienes lo requieran, dado que se encuentran en un documento el cual se socializa al interior de las casas. Sin embargo se observa la necesidad de que éstas se expongan con mayor visibilidad y vayan actualizándose a fin de que tanto los adultos que visitan o para los niños que recién ingresan al centro, les sea más fácil incorporarlas.

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

El proceso de acogida se inicia con una Entrevista de Ingreso, realizada por miembros del equipo técnico (Coordinador o Encargada de Estadísticas), en donde se aborda el estado el niño, se rescata información relativa al ingreso y se realizan gestiones tanto con la familia o con otras instancias atingentes. Se lleva a cabo una entrevista individual posterior, realizada por la Jefatura

Técnica y apoyada en un Protocolo de Bienvenida, a fin de darle a conocer al niño el funcionamiento del centro y rescatar si el niño ha comprendido dicha información. Se le presenta al niño el cuidador que estará a su cargo, quien realiza la presentación del niño en la casa, a fin de que tome contacto con los demás niños y con el funcionamiento y rutina interna de la casa.

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

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado: Se observa un Proceso de Acogida e Ingreso organizado y adecuado en términos generales, contando con protocolos establecidos tanto para la recogida de información al ingreso del niño como para la inducción del mismo respecto del funcionamiento y dinámica del centro.

Recomendaciones:

1. Sistematizar un abordaje diferenciado, del ingreso y acogida en función de las distintas edades de los niños.
2. Visibilizar y actualizar las rutinas y actividades del centro, a fin de ser un recurso adicional que favorezca el proceso de adaptación de los nuevos ingresos.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

La dupla Psicosocial asignada al caso es quien lleva a cabo el proceso diagnóstico, rescatando información de la red, y complementando dicha información con acciones directas como visitas a familiares, evaluaciones Psicológicas complementarias o de actualización. Este protocolo se enmarca en un plazo, en donde debe concretarse el diagnóstico, plazo determinado por SENAME, el cual es de 30 días hábiles. Los diagnósticos, principalmente en el plano psicológico, se encuentran implícitamente diferenciados por la edad y etapa evolutiva del NNA, atendiendo al tipo de estrategia diagnóstica utilizada. Sin embargo existe un sólo formato de Plan de Intervención Individual, en donde se plasman los resultados del proceso diagnóstico y se plasman los objetivos de la intervención con el niño.

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

Si, la opinión es rescatada en las entrevistas que el niño sostiene con la dupla psicosocial, durante el proceso diagnóstico. Instancia en donde se rescatan expectativas del niño y aprehensiones respecto de su ingreso al centro.

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

La opinión de la familia del NNA se incorpora bajo dos fuentes; la información rescatada en la red y a raíz de las visitas domiciliarias o entrevistas en el centro, realizadas por la dupla psicosocial; esto cuando es factible contactar a algún miembro de la familia del niño.

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

NOTA: 5.5

Comentarios de lo Observado:

Este proceso realiza una evaluación global y específica de las condiciones actuales e históricas del niño. Sin embargo no se incorpora un diagnóstico vincular relativo a las situación del niño con sus pares y con otros miembros de su red social-familiar, quienes pudiesen alzarse como posibles redes de apoyo o figuras significativas con quienes trabajar.

Cabe indicar que se observa que existiendo un protocolo del trabajo evaluativo del caso ingresado, ante circunstancias internas que modifican las condiciones y disponibilidad del trabajo de la dupla psicosocial (licencias médicas, reemplazos, etc.), se ve mermado el trabajo diagnóstico de la situación del niño, atendiendo que se percibe la sobrecarga de trabajo o la imposibilidad de que se concrete la dupla psicosocial propiamente tal en la configuración del equipo.

Recomendaciones:

1. Revisar las medidas internas asociadas a contener las circunstancias de ausencias de profesionales, atendiendo que estas situaciones merman la calidad y profundidad del proceso diagnóstico.
2. Se recomiendan estrategias diagnósticas definidas que se dirijan a evaluar las redes extra núcleo familiar del niño, sociales-familiares, a fin de ampliar la visión relativa a otros referentes del niño que pudiesen alzarse como redes potenciales de apoyo.
3. Siguen sin observarse estrategias de diagnóstico relativas a observar la situación actual de los niños al interior del centro, a fin de recoger su percepción e instalar en los planes de intervención estrategias y acciones puntuales que aborden y contengan estos elementos.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

Si, existen planes de intervención individual, estos abordan los antecedentes pesquisados en el diagnóstico a través de acciones terapéuticas de apoyo o soporte, en lo psicológico y acciones psicosociales con la familia cuando éstas se encuentran disponibles para dicho trabajo. Este plan es diseñado por la dupla Psicosocial y cuentan con un formato dado por SENAME, el cual incorpora el diagnóstico del niño y objetivos generales y específicos a los que se dirigirá la intervención, con indicadores asociados a cada acción sugerida. Este plan es trabajado también con el apoyo del ETD tutor del niño.

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

Las acciones se implementan a través del trabajo individual con el niño o con su familia, o a través de la derivación según lo requerido en el diagnóstico, a otras fuentes de intervención, en distintos ámbitos; de apoyo pedagógico, médico, interventivo especializado, etc. El equipo completo del centro es quien está a cargo de evaluar el cumplimiento de dicho plan, a través de las reuniones de caso que se realizan de forma periódica.

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

Si, se registran evaluaciones actualizadas de avance de los PII, así como el registro de las acciones concretas realizadas por la dupla atingentes al plan. En la mayoría de las carpetas revisadas esta información se encontraba al día.

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

1. Área Escolar: Brindar apoyo pedagógico a la niña y realizar gestiones conducentes a la reinserción escolar.

2. Área Psicológica: Favorecer y potenciar habilidades de comunicación y expresión de emociones.

*Se observa el registro de acciones realizadas en las diversas áreas. Registro escueto y acotado, donde se consignan en términos generales los avances conseguidos. Estos registros se realizan digitalmente y en la ficha del niño se encuentra plasmada la misma información que se ingresa al SENAINFO. Sin embargo estas acciones se observan en algunos casos muy amplias o superficiales, no siendo consistentes muchas de ellas con los objetivos planteados para cada área.

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

En el PII existen indicadores asociados al trabajo con la familia del niño. En este se consignan más bien las actividades que realiza la dupla de entrevistas en la fase diagnóstica, visitas domiciliarias y entrevistas de seguimiento de la situación de la familia, las cuales se perciben como estrategias más de control y actualización de la información, más que de intervención con familia propiamente tal.

6.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (Ver carpetas individuales).

Para la elaboración del PII existe un plazo de 30 días hábiles, finalizado el proceso diagnóstico.

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

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

- Se sigue percibiendo debilidad en las acciones dispuestas como interventivas, algunas siguen siendo muy superficiales, no siendo consistentes con los objetivos planteados en el PII.
- Se observa como un elemento que favorece dicha característica, el que el equipo psicosocial es escaso. En lo concreto durante la visita se observa la no existencia de una dupla psicosocial, dado que la Psicóloga activa, se encontraba haciendo una subrogancia de la jefatura técnica, por lo que se encontraba abocada a cumplir con dichas tareas; existía sólo una asistente social activa, dado que de la otra dupla, existía una licencia médica de tiempo razonable de parte de la asistente social y el centro se enfrentaba a la renuncia de la psicóloga que participaba de la segunda dupla.

Recomendaciones:

1. Disponer de acciones oportunas que vengan a resolver las situaciones de licencias médicas, reemplazos, etc. A fin de que estos eventos no mermen la disponibilidad del trabajo que las duplas psicosociales deben desplegar para que los PII cuenten con acciones consistentes con lo declarado.
2. Fortalecer y aumentar los recursos dirigidos a poder concretar intervenciones psicosociales consistentes con la complejidad de los casos.
3. Instalar acciones extrainterventivas (fuera de las intervenciones individuales) en los espacios libres de los niños, en las que puedan ser posible trabajar contenidos asociados a los objetivos planteados en los PII.

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 la primera fase del ingreso de un niño, niña o adolescente, se realiza un informe de profundidad diagnóstica que solicita el Tribunal, el cual debe realizarse dentro de los primeros 30 días. Este informe incorpora los componentes social y psicológico. En esta etapa la dupla psicosocial analiza los antecedentes que existen en el sistema Senainfo y otras evaluaciones anteriores con las que se cuente respecto de la situación del niño o adolescente. Además se realiza una evaluación individual y familiar con la aplicación de pruebas psicométricas, así como también una visita domiciliaria, para evaluar las condiciones socio familiares, todos estos antecedentes son evaluados en conjunto por la dupla.

El informe de profundización diagnóstica está compuesto por:

- I. Identificación
- II. Síntesis de evaluaciones diagnósticas anteriores
- III. Motivo de evaluación actual
- IV. Identificación del grupo familiar
 - Tipo de Familia
 - Con quien vivía el NNA
 - Otros
- V. Evaluación social
 - Metodología
 - Historia Socio familiar
 - Definición de situación de vulnerabilidad
- VI. Evaluación psicológica
 - Metodología
 - Conducta observada y examen mental
 - Antecedes relevantes
 - Relato de la familia
 - Relato del niño o niña
 - Resultados de la evaluación
 - Factores protectores y de riesgo del niño, adolescente y su familia.
- VII. Síntesis diagnóstica
- VIII. Conclusiones.

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

La dupla psicosocial está en contacto con la familia, especialmente la Asistente Social. Dependiendo de con quien llegue al centro el niño, es decir en compañía de carabineros o con algún familiar, el primer contacto se realiza con él o la Jefe Técnico de acuerdo al protocolo de bienvenida con el cual cuenta el centro desde el segundo semestre del año 2012.

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

El plan de intervención individual, integra intervenciones en el ámbito individual, familiar y comunitario. El PII entre sus objetivos considera la realización de actividades con los NNA y sus familias como entrevistas, visitas domiciliarias, pruebas diagnósticas, entre otras.

Así mismo se desarrollan talleres de competencias parentales, durante este año han realizado tres uno en abril, mayo y el que se está preparando en junio. Entre los temas a abordar se destaca el desarrollo el desarrollo de competencias y habilidades parentales con la familia. Para facilitar la participación de los padres, familias y/o adulto significativo, se cancelan los pasajes y se les ofrece almuerzo en el centro.

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

Una sola joven no está siendo visitada por su familia, principalmente por protección. En los demás casos cuando no reciben visitas, se busca la forma de contactar algún familiar y/o adulto significativo. Se realiza un trabajo de persuasión con las familias en visitas domiciliarias, se permite el contacto telefónico y se autorizan salidas.

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Se observa, que la única dupla que se encuentra cumpliendo con sus labores en el centro, trabaja en base a los protocolos establecidos en cuanto al diagnóstico y los planes de intervención. Las intervenciones contemplan la realización de visitas domiciliarias, en la sexta y séptima región. Se mantiene un registro de cada uno de los casos atendidos y de las actividades realizadas.

Se considera totalmente insuficiente, la presencia de una dupla psicosocial para atender todos los requerimientos emanados de los PII del centro. En relación al mismo tema, cabe destacar que la Psicóloga asume adicionalmente, la función de Jefa Técnica subrogante por la ausencia de la profesional titular, que se encuentra con licencia médica.

No existen avances en lo referente a la cantidad de profesionales de las duplas psicosociales, en lo práctico presentan mayores deficiencias.

Recomendaciones:

1. Gestionar la incorporación de los reemplazos y/o contrataciones de profesionales para atender de manera especializada a cada NNA y evitar la sobrecarga laboral en dos profesionales.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Las estrategias existentes se enmarcan dentro de las mismas acciones interventivas dispuestas en el PII, las entrevistas con el niño, espacios de talleres y otros. Sin embargo no se observan instancias definidas propiamente tal para el rescate de estas variables, en los casos en los que el énfasis está en la preparación para la vida independiente.

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

Existe cierta regularidad, a través de las entrevistas individuales con los niños y lo comunicado por los ETD tutores. Sin embargo no se observan en estas instancias un rescate específico y diferenciado dentro de los PII.

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

En tres casos de la residencia se ha trabajado el apresto laboral, a fin de instalar habilidades involucradas.

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

No existen mecanismos específicos para abordar dicha situación.

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

Si, se accede a dichas decisiones. En lo que respecta a la compra de dichos enseres, estas se realizan bajo la compañía del CTD tutor.

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

Lo que se ha realizado en algunos casos, es que en los casos en los que los jóvenes reciben algún tipo de remuneración por trabajos realizados, el ETD tutor abre una cuenta de ahorro, la cual puede ser utilizada por el joven para realizar las compras que disponga, en compañía del tutor.

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

Si, sin embargo aún se hacen necesarios más mobiliario para resguardar estos espacios.

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

Si, estas celebraciones se realizan al interior de cada casa, en donde además se fomenta la incorporación de dicha celebración con un "mural de cumpleaños". En los casos en los que es factible, se integran los familiares del niño.

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

NOTA: 4.5

Comentarios de lo Observado:

En la percepción de la entrevistada (Psicóloga, Jefatura Técnica subrogante), el trabajo para la preparación de la vida independiente, sigue siendo un gran desafío para el equipo. Visualizan en la red poca oferta como para poder articular reales acciones que favorezcan este trabajo. Al interior de los PII se perciben poco diferenciadas las acciones tendientes a trabajar este aspecto.

Recomendaciones:

1. Instalar estrategias definidas y específicas para el rescate de motivaciones vocacionales, habilidades, talentos y expectativas en torno a la vida independiente de los niños.
2. Se hace necesario declarar y realizar acciones tendientes a que los niños puedan tener una vinculación más asertiva con su entorno social, potenciando acciones orientadas a desarrollar en los niños una mayor autonomía y autoregulación.

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

Los educadores indican que son pocos frecuentes los problemas de convivencia (discusiones o peleas) entre los residentes, pero cuando ocurren son respecto a la pertenencias que se pueden extraviar, aclarando que en la mayoría de las veces las pertenencias son encontradas y no pasando a mayores.

Se aclara que a pesar de las diferentes situaciones y dinámicas de los residentes suelen ser muy respetuoso con los funcionarios del centro.

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

No existe un protocolo por parte de los educadores, indican que existe una autorregulación entre los residentes, se observa que el proceso sinérgico es un gran aliado para el trabajo de los educadores.

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

Disciplina relacionado al manejo y control que puedan tener los educadores.

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

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado:

Considerar protocolos de actuar y discursos estandarizados para (algunas) situaciones que se

puedan dar, es importante regularizar considerando que durante una semana pueden ser más de 5 educadores que interactúan con los residentes, y cada uno de ellos con criterios y formas distintas de resolver situaciones.

Recomendaciones:

1. Establecer un protocolo de resolución de conflictos que sea conocido por todos los educadores y coordinadores del centro.

Proceso: Rutina Diaria

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

Horarios de levantada para los residentes escolarizados (7:00 aprox.) y para quienes no asisten al colegio (7:30 aprox.), aseo personal y dormitorios para luego el desayuno a las (8:00 aprox.), almuerzo a las 13:00 horas y 20 horas la cena (onces) durante el día existen taller de deporte , talleres de computación, talleres de lectura, talleres de música, talleres de manualidades; es importante indicar que estos talleres no son todos los días, ejemplo de ello es que el taller de lectura se realiza solo los días que asiste el educador al centro.

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

Se visitaron tres dormitorios con diferente realidad, el dormitorios de niñas se observó muy sucio, con camas sin hacer, basura en los dormitorios, ropa tirada por todos lados, baños muy sucios y sin aseo con papeleros llenos de basura considerando que eran las 15:15 hrs (aprox.) De las dos piezas de hombres una de ellas se encontraba un poco más desordenada que la otra pero con detalles menores. Baños y sala de televisión ordenas y limpias.

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

La rutina se encuentra dada por las capacidades personales que tengan los educadores, el educador que sabe de manualidades durante los días que se encuentra en el centro realiza ese taller y así con otros casos como el taller de lectura. Cuando se consulta si los niños recomiendan talleres se indica que no se les consulta porque ellos solicitaran talleres que no se podrán dar y para evitar esa decepción es mejor no consultar.

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

No se observa que exista como protocolo la existencia de esta necesidad, si se observa una vez más que esta opción queda en manos de los educadores, durante la visita se observa educador muy comprometido y preocupado por situación posterior a los 18 años en algunos residentes que se observan con algunas discapacidades mentales, reitero que es el caso de uno de los educadores

que observe y comente con el tal situación. (Como dato era el mismo educador que tenía en perfectas condiciones la habitación a su cargo)

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

Durante las horas de tiempo libre se puede asistir a los diferentes talleres que se puedan dar durante el día, considerando si es el día que asiste el educador o de lo contrario los niños andan dando vuelta por el centro, por lo menos fue lo que se observó durante la visita, muchos niños sin hacer nada o jugando solos, también se indica que cada vez los niños no participan de los talleres porque se aburren.

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

En su gran mayoría actividades deportivas.

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

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Consultar a los jóvenes sobre intereses personales, para evitar el aburrimiento y la inasistencia a los talleres.2. Gestionar actividades con instituciones de voluntariado ejemplo scouts, iglesia, etc.3. Reforzar entre las acciones de la rutina, ventilar los dormitorios y secar las toallas en el exterior bajo techo, especialmente en las casas de varones. |
|---|

Proceso: Salud

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

Se mantiene la observación de la visita anterior, la cual indica que no se realiza chequeo médico al ingresar a la residencia, sin embargo la Dirección opto por mantener un maletín médico, el cual incluye las atenciones, diagnósticos médicos, certificados por enfermedad, entregados por Consultorio Carlos Trupp, indicando los medicamentos a suministrar a los niños/as del Centro.

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

Si, se elaboró un registro tipo de gestiones para el área salud, educación, monitoreo en calle y audiencias. Los cuales se encuentran en un archivador en el Área Técnica. (Se adjunta escaneado).

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

Se cuenta con un protocolo recepcionado desde el nivel central para los CREAD a nivel nacional (el cual no se ha puesto en práctica a la fecha).

Sin embargo desde la dirección de mantiene una agenda de salud, la cual indica las horas de atención de los niños/as del centro, que es supervisada por la Dirección.

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

Todos se encuentran inscritos en su mayoría en Consultorio Carlos Trupp.

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

Para atención en Programa de Salud Mental.

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

En cuanto a la actividad física, se encuentra en proceso de desarrollo programa desarrollado por el IND Jóvenes en Movimiento, el cual incluye taller Polideportivo, Baby Futbol y Ping-Pong .

En cuanto al área mental, a través del GORE se adjudica Programa de Atención en Salud Mental y Consumo” el cual se ejecuta con la presencia de Profesional Psiquiatra, quien asiste tres veces a la semana al centro a brindar atención a los niños/as. Independiente de las horas que asisten a centro especializado La Escalera y APS.

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

Se trabaja con los niños/as en talleres desarrollados dentro del centro (el cual no cuenta con registro verificador).

Cada educador de trato directo entrega orientaciones sobre la higiene a seguir en cada casa.

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

Si, según registro el centro cuenta con 04 niños/as con capacidades diferentes, los cuales participan activamente en el área artística, desarrollado a través de taller de música del centro.

Los cuatro se encuentran matriculados en Escuelas Especiales de la Comuna de Talca (Escuela Crecer, Presbiteriana e Iberia)

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

Los medicamentos son almacenados en la oficina del Director, los cuales se entregan semanalmente a los educadores de trato directo de cada una de las casas para ser suministrados. Cada vez que el educador entrega medicamentos se registra en libro de novedades de cada casa.

(Se adjunta copia escaneada de registro)

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

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: Falta de coordinación con el centro de salud y ordenar antecedentes médicos de cada usuario en una sola parte (se recomienda carpeta individual).

Recomendaciones:

1. Mantener todos los antecedentes de salud en carpeta individual de cada niño, para que los funcionarios en caso de emergencia cuenten con la información actualizada de posibles medicamentos alérgicos, enfermedades y tratamientos a los que puedan estar asistiendo los niño/as.
2. Coordinar protocolo de actuación con profesional de Centro de Salud, para atenciones y urgencias, con el propósito de recibir atención oportuna.
3. Trabajar con el protocolo de actuación entregado desde el nivel central en el mes de Abril.
4. Coordinar talleres de sexualidad e higiene.

Proceso: Alimentación

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

Cuentan con 06 comidas diarias (Desayuno, colación, almuerzo, colación, once, comida) Minuta Semanal elaborada por nutricionista Sra. Francisca Moscoso, quien evalúa las calorías por comida y variación de alimentos. (Se adjunta minuta escaneada)

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

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Según información de los niños/as, no se pueden repetir la comida y si no quieren comer no existe una alternativa de almuerzo, quedándose sin comida hasta la hora de colación.

Recomendaciones:

1. Establecer estrategias y alternativas, para los casos de los NNA que se rehúsen alimentarse.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	12
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	13
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>25</u>

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

Los alumnos que no quieren asistir a la educación formal, cuentan con alternativa de nivelación de estudios en escuela al interior del centro a cargo de un profesor, el cual tiene como máximo 4 alumnos por clase.

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

Existe una escuelita la cual durante la visita se encontraba cerrada, el profesor Sr. José Avila Valderrama, se encuentra con licencia desde hace una semana, por tal motivo no existe quien realice las clases, informan que para el segundo semestre se contara con alumnas en práctica de pedagogía básica para tener profesores en caso de licencia del profesor titular.

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

Se revisan al azar tres carpetas de menores que asisten al sistema educacional, dos de ellas no tenían ninguna información educacional, una de las carpetas contaba con certificados educacional, notas y matriculas correspondiente.

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

Los espacios no son del todo adecuados, las casas habitación tiene una especie de hall o sala antes de entrar a los dormitorio, los cuales no permiten concentración al momento del estudio, esto a raíz que es paso obligado para el tránsito entre el patio y los dormitorios, por otro lado existe una sala de computación que tampoco está apta para el estudio, existe una especie de biblioteca donde se realizan los talleres de lectura, pero solo se encuentra abierta los días que se asiste a los talleres. La escuelita se encuentra cerrada y no está definido su espacio y no se reconoce por los residentes como un espacio educacional.

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

Los apoderados son los educadores, y asisten a sus reuniones, (puede ser cualquiera de los educadores que se encuentre de turno, no está establecido que sea un único apoderado)

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

No existen apoyo para las necesidades especiales, en la visita se observó que uno de los residentes acude a un colegio especial (Colegio Iberia).

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

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado:

Mejorar los espacios educativos, la escolita debe funcionar todos los días y que se permita regularizar el sistema educacional, hoy en día la escolita no está apta para regularizar el nivel escolar, contar con alumnos en práctica es una buena idea para reforzar a quienes asisten al colegio, como a quienes deben nivelar estudios dentro del centro. Adaptar la sala del taller de lectura como biblioteca sería una buena opción para quienes deban estudiar. Se debe regularizar el contenido de las carpetas con la información educacional de los residentes.

Recomendaciones:

1. Regularizar escolita y posibilidad real de nivelar estudios
2. Adaptar una sala de lectura y tareas
3. Regularizar el contenido de las carpetas con información educacional
4. Regularizar al educador como apoderado del residente y no tener muchos apoderados para un mismo niño.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Solo en forma verbal a la dupla quien la transmite al Coordinador.

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

No.

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

<p>Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.</p>
<p>NOTA: 1</p>
<p>Comentarios de lo Observado: La situación no muestra mejoras ni cambios respecto de la visita anterior, poca voluntad de implementar cambios.-</p>
<p>Recomendaciones: 1. Habilitar buzón y/o libro de reclamos dispuestos en lugares de fácil y libre acceso de los NNA. 2. Implementar el protocolo de respuesta a reclamos familia y visita.</p>

Proceso: Seguridad

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

Existe brigada de emergencias y se han realizado simulacros internos.-

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

El 28 de Abril con la participación de todos los integrantes del centro.

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

No se cuenta con informe de seguridad alguno.

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

No observado.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Sí.

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

No observado.

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

Tiene salidas de emergencia.-

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

Si, al día en vencimiento.

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

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se insiste en socializar con el personal y los NNA el plan de emergencia.-
2. Realizar un simulacro de emergencia con Bomberos.-



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES LACTANTES
RESIDENCIA VIDA FAMILIAR NIÑO JESÚS
TALCA

FECHA DE LA VISITA: __13__/_06____/_2013__/_

HORA INICIO: __15__:_05__/_

HORA TERMINO: __16__:_15__/_

FECHA VISITA ANTERIOR: ___-___/_-___/_-___/_

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIER RAMÍREZ VODNIZZA	SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA	MINISTERIO DE JUSTICIA	
MARÍA SOLEDAD HERRERA CASTILLO	JUEZ TRIBUNAL DE FAMILIA DE TALCA	PODER JUDICIAL	
YESSICA AMIGO VÁSQUEZ	DOCENTE ESCUELA DE PSICOLOGÍA	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHILE	
BÁRBARA GUTIÉRREZ JELDRES	COORDINADORA OFICINA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	
MIGUEL ALLENDE ESPINOZA	PROFESIONAL DE APOYO	SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DESARROLLO SOCIAL	
ALFONSO CERPA DURRUTY	REPRESENTANTE	ROTARY CLUB DE TALCA	
HISPANIA VERGARA GENERAL	PROFESIONAL DE GESTIÓN	SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

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

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	6
COMEDOR	6
SEDILE (servicio dietético leche)	6
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	5
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	5
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	5
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	5
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	6
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	6
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	5
ÁREAS VERDES	4
LAVANDERÍA	6
CALEFACCIÓN	6
VIGILANCIA	5
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1
SE CUENTA CON SILLAS DE NIÑO PARA VEHÍCULOS (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	3

Comentarios de lo Observado:

Residencia se ubica en sector residencial de la comuna, a metros de una Unidad de Carabineros y Policía de investigaciones, cercana a consultorio del sector, jardines infantiles y bomberos, con excelente acceso a los medios de locomoción.

La vivienda en términos generales, se encuentra en buenas condiciones de mantención. No obstante, se observa humedad en muros de ventanas y cortinas.

En sector del patio y bodega se observa acumulación de objetos en desuso.

Recomendaciones:

1. Realizar un plan de mantenimiento de la residencia, que incorpore limpieza y pintura de muros, lavado y reposición de cortinas.
2. Retirar del patio y bodega, todos aquellos objetos que no se encuentran en uso.

II. RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

Responda completando el siguiente cuadro:

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

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

No se realizan con frecuencia capacitaciones. La última a la cual asistieron fue respecto a la temática de género, otorgada por Sename.

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

Se realizó un taller en primeros auxilios con una Enfermera y un Prevencionista de Riesgos de la Fundación Caritas en Manejo de extintor y amago de incendio.

Comentarios de lo Observado:

Pocas actividades de capacitación para el personal de la residencia, tanto profesional como para las educadoras de trato directo.

Al interior de la residencia, se realizan algunos talleres por la Psicóloga para el personal de trato directo en temáticas de su interés.

Recomendaciones:

1. Fortalecer el área de capacitación tanto para el Equipo Técnico como para las educadoras de trato directo en temáticas atinentes a las etapas de desarrollo del niño, estimulación, primeros auxilios, etc.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

Responda completando el siguiente cuadro:

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE?	x	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	x	
¿POSEE REGISTRO DE VISITAS?	x	
¿EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA?	x	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION?		x
¿LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS? (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	
Existe un protocolo de seguridad y se han realizado Plan Deysi, a fin de que todo el personal sepa cómo actuar frente a una situación de riesgo de manera de evacuar hacia la zona de seguridad.		
Comentarios de lo Observado: Según los antecedentes recopilados durante la visita, es posible constatar que, si bien es cierto existen procedimientos establecidos verbalmente, para el desempeño de funciones desde el ingreso de un lactante hasta el egreso, no existen protocolos escritos respecto a las actuaciones de la residencia.		
Recomendaciones: 1. Implementar libro de sugerencias y reclamos para los padres y/o adulto responsable de los lactantes. 2. Trabajar en la elaboración, socialización e implementación de protocolos escritos de: - Ingreso - Acogida - Informe diagnóstico - Plan de Intervención - Intervención con la familia - Salud (atención y derivación) - Alimentación - Cambio de pañales - Higiene y baño a los lactantes - Entrega de turnos - Administración de medicamentos - Visitas - Salidas / Salidas con padres o adulto significativo - Reclamos		

I. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN: PROCESOS.

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

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

La entrevista fue realizada a Directora de la Institución por encontrarse Psicóloga fuera del establecimiento.

Proceso: Ingreso y acogida

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

Se cuenta con procedimientos establecidos para la acogida sólo desde ahora (el mismo día de la visita indica que informaría a personal sobre el procedimiento; sin embargo no da a conocer cuál es ese procedimiento); comenta que anteriormente no se contaba con un procedimiento.

Quien está a cargo de ejecutar los procedimientos es el equipo técnico constituido por Directora, Psicóloga y Trabajadora Social.

El procedimiento sólo se regula internamente y será la Directora quien procurará su cumplimiento.

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

No se establece una designación de un equipo de intervención o persona responsable que cumpla la función de ser figura de apoyo o referencia, es más, indica que se le solicita al personal no vincularse afectivamente con los niños y niñas con la finalidad de evitar que se establezca apego o que se “encariñen” con los niños. Reporta presentar escasa rotación del personal; sin embargo el mismo día de la visita se estaba despidiendo a dos funcionarias.

Comenta que todo el personal está instruido para contener a los lactantes, niños y niñas.

Dentro de los objetivos del plan de intervención se indica favorecer el proceso de adaptación de los niños y niñas en la residencia, pero no se especifica la forma en que ello se puede hacer.

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

Si, la residencia cuenta con rutinas estandarizadas y establecidas que contemplan cada una de las actividades que se llevará a cabo; sin embargo estas rutinas no se encuentran disponibles para los padres u otras personas que lo requieran (no visibles). Sin embargo la Directora menciona que se le hace saber a los padres, verbalmente en entrevistas personales, cuales son estas rutinas y los horarios en que se pueden acercar a la residencia.

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

Debido a que no se ha implementado aún el procedimiento de acogida, la Directora aporta antecedentes en relación a la forma en que se hace hasta ahora el proceso.

Durante el primer mes se prioriza la vinculación con el niño (no se especifica formas, estrategias ni encargados), promoviendo que los lactantes niños y niñas se acostumbren a la residencia. Indica que se solicita a tías procurar la contención de los niños durante los primeros días.

Se realiza un trabajo interdisciplinario más directo con los padres que con los niños y niñas. Realizando entrevistas, evaluaciones e intervenciones con ellos.

Se procura formar al personal en relación a los estilos relacionales (para vincularse con los niñas y niños); sin embargo no cuentan con un estilo deseable pre establecido (ningún referente teórico), por lo que no queda claro qué estilo es el que forman.

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

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado:

Se distingue en conversación, contradicciones en lo reportado, relacionadas con el vínculo y estilo relacional que la residencia promueve y/o ejecuta. No se cuenta con modelos teóricos que respalden las acciones del personal, ni se promueve la generación de vínculos con los niñas y niños, sin embargo se exige como parte de las acciones que el personal logre contener a los niños y favorecer su adaptación a la residencia, pero ¿Cómo se hace esto? No está estandarizado ni queda claro.

Recomendaciones:

1. Se sugiere estandarizar el proceso de acogida de los niños y niñas.
2. Se sugiere que se diseñe este proceso en torno a base teórica que respalde y promueva la vinculación sana, la reparación y el desarrollo de estilos relacionales.
3. Se sugiere que se designe equipo para hacer el proceso de acogida y que se forme a este equipo en estrategias y estilos relacionales.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Si, Este protocolo considera diversas instancias para recolectar información:

- 1.- Entrevista diagnóstica y evaluación social
- 2.- Evaluación en terreno (visita domiciliaria)
- 3.- Confección de informe social
- 4.- Evaluación Psicológica
- 5.- Evaluación Kinesiológica (estudiantes en práctica junto a docente)
- 6.- Evaluación a padres (Psicóloga)

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Se distingue en conversación escasa estandarización de la información, y escasa claridad de pruebas y/o instrumentos de evaluación que se hacen.
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| 1. Se sugiere estandarizar el proceso, considerando aspectos relacionados con cada especialidad (que se hace en cada evaluación, que instrumentos se aplicarán, entre otros) |
|--|

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Si, el plan es entregado desde SENAME. Se cuenta con red de apoyo comunitario que permite dar respuesta a necesidades detectadas en evaluación diagnóstica.

Para el niño/a → Educación y Salud, red SENAME

Para la Familia → Entrenamiento en habilidades parentales, centros de apoyo, red SENAME

Desde la comunidad → CESFAM, Jardín Infantil

A modo general consiste en Definir: Diagnóstico, Objetivos, Resultados esperados, Plazo, Logros alcanzado. Este plan se revisa y complementa cada 6 meses.

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

Quien evalúa, dirige y coordina las acciones que se ejecutarán es la Directora y Supervisor de SENAME (visitas técnicas cada 2 o 3 meses). Se designan las tareas considerando competencias (teóricas y técnicas) y disposiciones personales del equipo de trabajo.

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

Se revisa dos planes de intervención, se distingue sólo uno de los planes completo, el otro se observa escasa información y plan de intervención centrado en lo general (lo que evidencia escasa indagación en lo específico), esto puede ser atribuido a que el niño llegó hace poco tiempo a la residencia. El otro plan de acción evidencia revisiones cada 6 meses, y se cuenta con todos los antecedentes del niño.

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

Si lo considera, solo en los casos en que es viable llevarlo a cabo. Ello depende de la evaluación que hace Psicóloga y trabajador social de la familia, y de la disposición que muestra la misma familia. En relación a lo observado, no se distingue información en fichero dirigida a las familias, pero el trabajo se realiza en visitas domiciliarias, en citación a reuniones, y entrenamiento en habilidades parentales que realiza el personal de la residencia.

5.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente la residencia (carpetas individuales).

Aproximadamente 15 días para el plan de intervención y posterior a ello durante un mes se va revisando el plan para incluir mejoras. Además se realiza revisión y complemento del plan de intervención cada 6 meses.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de desarrollo del P.I.I de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 5
Comentarios de lo Observado: Los antecedentes entregados permiten interpretar que se puede demorar la presentación del primer plan de intervención, lo que potencialmente podría afectar la

pertinencia y prontitud con que se ejecuten las acciones requeridas por el niño/a y por la familia.

Recomendaciones:

1. Estructurar y priorizar el trabajo del equipo multidisciplinario, en pro de la confección oportuna del plan de intervención, y su implementación.
2. Se sugiere revisar carpetas por niño/a y completar antecedentes que falten.
- 3.- Se sugiere que objetivos de los planes de intervención consideren la reparación de vínculos afectivos, y/o de daño según sea pertinente.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No se observa un protocolo escrito, sin embargo es posible constatar que existe un trabajo y contacto permanente y estandarizado de la residencia con las familias.

Se desarrollan talleres 2 veces al mes de habilidades parentales, que abordan temáticas tales como: derechos del niño, ciclo vital, modelos de crianza, estimulación del niño, entre otros. Se realizan intervenciones personales con los padres y se les insta a aportar en pequeñas necesidades de sus hijos, como por ejemplo: colaciones.

Además, el Plan de Intervención Individual, considera un trabajo con los padres en temas de redes, como por ejemplo como postular a una vivienda, atención de salud primaria, etc.

Los PII se proyectan en un plazo de seis meses dentro de los cuales se evalúa la posibilidad de que los lactantes vuelvan con sus familias.

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

El contacto con la familia está a cargo del equipo técnico, compuesto por la Directora, Asistente Social y Psicóloga. Existe un protocolo de ingreso a la residencia y se les explica el funcionamiento interno y la posibilidad de visitar a sus hijos.

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

Para cada lactante cuenta con un Plan de Intervención Familiar, que consiste principalmente en que los padres se hagan responsables, que busquen trabajo y que reciban apoyo psicológico para volver a tener a sus hijos bajo su cuidado.

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

Cada tres meses se realiza visita domiciliaria a las familias y se les insta a visitar a sus hijos, en la ocasión, se reitera la información de que sus hijos podrían ser susceptibles de adopción.

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

NOTA: 6

Comentarios de lo Observado:

Se realizan gestiones derivadas del Plan de Intervención a fin de fortalecer a las familias y a fin de que cuenten con herramientas que les permitan mantener a sus hijos en buenas condiciones.

Recomendaciones:

1. Fortalecer el trabajo de talleres en lo referente a la oferta de la red en cuanto a educación, postulación a beneficios sociales, subsidio habitacional, entre otros.

Proceso: Rutina Diaria

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

Los lactantes comienzan su rutina diaria alrededor de las 7:00 AM. Momento en el que se les da su leche como desayuno, posterior a ello comienzan a mudarlos y levantarlos, entendiéndose que solo un número reducido de niños controlan esfínter, una vez es levantados pasan al salón de juegos mientras esperan la llegada de la educadora que realiza trabajos de estimulación con los pequeños, en la sala que se encuentra destinada para esos fines, y el transporte escolar para aquellos niños que van al jardín en la jornada de la mañana. A las 9:00 se les da una merienda a los niños. Durante el transcurso de la mañana asisten Kinesiólogos de la Universidad de Talca a trabajar con los niños en el área respiratoria, con aquellos que lo requieran y en el área psicomotora.

La educadora comienza su rutina de trabajo en la sala de estimulación a las 10:00 AM.

A las 11:30 comienzan a darles el almuerzo a los niños que no se encuentran en el jardín. Una vez terminado el almuerzo los niños duermen una siesta antes de ir a sus respectivos jardines, ya que aquellos niños que no van en la jornada de la mañana lo hacen en la tarde.

Desde las 16:30 comienzan a llegar los niños de sus respectivos jardines, a las 17:30 se comienza a servir la cena a medida que los niños llegan del jardín.

A las 19:00 ya todos se encuentran en la residencia y han cenado, comenzando con la hora del baño, mientras uno se baña los otros permanecen en la sala de juegos hasta que la totalidad se ha bañado, comenzando el proceso para hacerlos dormir. A las 20:30 ya se encuentran todos los niños acostados y durmiendo.

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

Los lactantes trabajan durante la jornada de la mañana con una educadora, la cual tiene una sala de estimulación para poder trabajar con ellos, además tienen el apoyo de kinesiólogos de la Universidad de Talca, quienes apoyan en el trabajo con los niños en el área respiratoria y psicomotora

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

Los pocos lactantes que se encontraban a la hora de la visita se veían aseados, si bien la rutina de aseo es rígida en relación a la hora del baño (19:00) y el aseo en la mañana (7:30 aprox.), como la gran mayoría de los niños no controlan esfínter los niños son monitoreados y mudados en relación a los requerimientos del menor.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 la organización de la rutina diaria de los Niños/as que ingresan a la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 6
Comentarios de lo Observado: La rutina para los Niños es aceptable y apunta a las necesidades de los niños en relación a su edad.
Recomendaciones: 1. En los horarios en que los niños se encuentran en el salón de juegos, más que solo ver televisión deberían realizar más juegos didácticos, que ayuden a potenciar el desarrollo de los niños.

Proceso: Salud

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

Como protocolo a seguir en primera instancia se asea al lactante, generando una primera impresión de salud a cargo de la Educadora, luego se solicita hora de atención al CESFAM La Florida, el cual atiende al niño/a y entrega un certificado de estado de Salud.-

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

Cada lactante cuenta con su cuaderno de control de salud y repisa en la sala de estimulación, en la cual se almacena la cámara de inhalación y medicamentos de cada lactante en forma individual y rotulada con sus respectivos nombres. En forma paralela se encuentra en las carpetas individuales los exámenes y atenciones recibidas por los lactantes en el Centro de Atención Primaria.

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

No se cuenta con un protocolo en papel, sin embargo existe la coordinación permanente con el CESFAM la Florida, a través de la participación de algún representante de la residencia en las reuniones mensuales del sector amarillo a cargo del Psicólogo Juan Pablo Mondaca, profesional que coordina directamente con la residencia.

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

Todos se encuentran inscritos en el CESFAM La Florida.

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

Los resfriados que presentan los lactantes

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

No en estricto rigor, pero en caso de alguna urgencia se coordina directamente con Juan Pablo Mondaca Psicólogo del CESFAM la Florida, quien realiza las coordinaciones para atención.

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

No existe

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

Detrás de la puerta de la cocina existe un registro de los medicamentos a suministrar a los lactantes, los cuales quedan a cargo de una educadora, la que se rota de manera mensual.

Responda completando el siguiente cuadro:

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

Enfermedades Crónicas		X
-----------------------	--	---

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

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado: Se evidencia una real preocupación por el estado de salud de los lactantes, se revisaron los cuadernos de control de cada lactante, los cuales se encontraban actualizados, y con vacunas al día.

Existe Protocolo de salud en caso de enfermedad (se adjunta escaneado)

Se cuenta con calendario de baño para los lactantes (lunes-miércoles-viernes y domingos) y las lactantes (martes , jueves y sábado)

Recomendaciones:

1. Mantener coordinación con CESFAM la Florida.
2. Seguir participando en el Consejo de Desarrollo Local, para trabajar en Red de acuerdo a las necesidades que se puedan presentar en la residencia.
3. Aumentar los baños de los y las lactantes

Proceso: Alimentación

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

Srta. Carmen Lériqueo Gutiérrez, (Manipuladora de Alimentos) elabora Minuta de la Residencia, la que cuenta con un menú semanal, el que incluye Desayuno, Almuerzo, Once y Cena (se adjunta minuta semanal escaneada). Esta se presenta a la nutricionista del Consultorio y se aprueba.

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

A la fecha no se ha presentado dificultades en los horarios de alimentación.

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

NOTA: 7

Comentarios de lo Observado: Se cuenta con registro de menú, el cual se encuentra bastante variado y saludable.

Recomendaciones:

1. Mantener coordinación con nutricionista de Consultorio, para variar menú de los/as lactantes.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

Se les solicita que se dirija a la Directora o al equipo técnico de forma verbal.

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

La residencia específicamente no cuenta con abogado, sin embargo la Directora de la Fundación Caritas, es abogado.

Responda completando el siguiente cuadro:

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

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

Según el relato de la profesional, no existen mayores conflictos entre los padres o adultos significativos y generalmente estos se resuelven verbalmente. Sin embargo es necesario poner a disposición de los padres un libro de reclamos de modo que exista un registro de las situaciones y un respaldo de la respuesta y la gestión realizada por la residencia.

Recomendaciones:

1. Implementar un libro de reclamos, que se encuentre a disposición de los padres o adulto significativo.
2. Elaborar un protocolo de reclamos que establezca las acciones a seguir una vez que se reciba un reclamo y dar respuesta a quien presenta el reclamo en forma escrita, en un plazo determinado.

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

Existe plan de seguridad implementado por un Prevencionista de Riegos.

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

Si y el personal está instruido.

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

No se han realizado simulacros de evacuación con externos.-

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

No.

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

Si, lo realiza un prevencionista.

6.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Sí.

7.- ¿Cuenta la residencia con salidas de emergencia adecuadas? Los dormitorios de los NNA si cuentan con vías de evacuación despejadas?

Las vías de evacuación se encuentran despejadas.

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

El personal si, se desconoce la situación de familiares.

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

Si y vigentes.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de seguridad que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 6
Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Efectuar coordinación con 5ª Cía. de Bomberos a fin de que emitan un informe de seguridad y plan de evacuación.-



CISC PROTECCIÓN

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
REN PEHUEN
TALCA**

FECHA DE LA VISITA: 14 / 06 / 2013 /

HORA INICIO: 15 : 10 /

HORA TERMINO: 16 : 20 /

FECHA VISITA ANTERIOR: -----

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
JAVIER RAMÍREZ VODNIZZA	SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA	MINISTERIO DE JUSTICIA	
MARÍA SOLEDAD HERRERA CASTILLO	JUEZ DE FAMILIA DE TALCA	PODER JUDICIAL	
FRANCISCO SARABIA GAJARDO	ENCARGADO REGIONAL PILOTO/ CALLE NIÑO	SECRETARÍA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL	
BÁRBARA GUTIÉRREZ JELDRES	COORDINADORA OFICINA PROTECCIÓN DE DERECHOS	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	
ALFONSO CERPA DURRUTY	REPRESENTANTE	ROTARY CLUB DE TALCA	
HISPANIA VERGARA GENERAL	PROFESIONAL DE GESTIÓN	SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con una nota de 1 a 7 los siguientes elementos de infraestructura. Donde 7 es muy bueno y 1 muy malo y 0 (cero) si no existe.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	4
COMEDOR	3
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	3
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	2
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	4
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	2
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	2
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	3
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	1
ÁREAS VERDES	1
LAVANDERÍA	4
CALEFACCIÓN	2
VIGILANCIA	2
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	3
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA(Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	1
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	1

Comentarios de lo Observado:

Condiciones deficientes en general, casa no cuenta con condiciones mínimas de construcción, espacio y seguridad para ser utilizada como Hogar de Protección.-

Se realiza un recorrido por los dormitorios de la casa, se advierte que siendo más de las 15:00 hrs. no se habían ventilado, motivo por el cual el lugar se encuentra con mal olor. Se revisan las camas y las almohadas, se observan sucias.

Los casilleros para guardar artículos personales, se encuentran desordenados algunos sin puerta y con ropa en desorden.

Se observa tirado en el suelo, un colchón en un espacio común del segundo nivel de la casa. Al consultar las razones de la presencia de este fuera de los dormitorios, refieren que se encuentra ahí por estar mojado con orina, sin embargo si la idea es ventilarlo y secarlo, difícilmente se logrará en ese lugar con las ventanas cerradas.

Los baños y la cocina se mantienen en precarias condiciones de higiene.

No existe un espacio de adecuado para actividades de recreación, el patio de tierra, se encuentra dividido por una débil estructura de madera con una de las casas vecinas y lo único que tiene es una mesa de ping-pong, bajo un techo.

El comedor se compone de varias mesas, que al momento de la visita se encuentran sucias con restos de comida.

El único medio de calefacción, es una estufa a gas que se mantiene en el primer piso, lo que claramente es insuficiente considerando las bajas temperaturas de la temporada. La puerta de acceso principal, tiene filtraciones de aire.

En síntesis, el lugar no cuenta con ningún elemento acogedor y difiere de un lugar que pueda otorgar las condiciones básicas de protección.

Recomendaciones:

1. Gestionar el traslado de la residencia a una vivienda, que reúna las condiciones de habitabilidad pertinentes para el funcionamiento de un hogar de protección.
2. Establecer y verificar el cumplimiento efectivo de la rutina de aseo diario, considerando que se menciona en la rutina de la residencia, pero claramente no se cumple.
3. Lavar con la frecuencia necesaria la ropa de cama y almohadas.
4. Ventilar la casa.
5. Mejorar la implementación de la cocina y la higiene del espacio.
6. Disponer de organizadores para almacenar los útiles de aseo personal, que se observan sobre los lavamanos y la ducha.

I. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		3
Existen encargados de caso por niño	x		2

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

Sin información.

Comentarios de lo Observado:

Los profesionales con los que cuenta la residencia, están contratados media jornada. Por tanto se desconoce, la efectividad de las intervenciones, considerando que los residentes asisten en jornadas de mañana o tarde a los establecimientos educacionales, por lo cual no evidentemente es posible que algunos de los niños y adolescentes, no coincidan con los horarios en los cuales los profesionales desarrollan sus funciones.

Recomendaciones:

1. Aumentar la jornada de los profesionales, para otorgar las intervenciones psicosociales pertinentes a los niños, adolescentes y sus familias.

II. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)		X
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	X	
¿EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES?		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO ¿SON CONOCIDAS POR TODOS?		X
Comentarios de lo Observado: Existen carpetas de cada uno de los residentes, en una de las carpeta revisada al azar se constata la falta de antecedentes actualizados. No se observa la presencia de un libro de reclamos y sugerencias, lo que tienen es un buzón ubicado en un espacio común de la residencia, pero se desconoce su eficiencia. De acuerdo a la información entregada existe un protocolo de seguridad, elaborado con la mutual que se encuentra en revisión.		
Recomendaciones: 1. Implementar un libro de reclamos y sugerencias que se encuentre al alcance tanto de los padres como de los residentes. 2. Actualizar permanentemente las carpetas de los niños y adolescentes respecto a las intervenciones y al avance de PII.		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

No existe un protocolo de actuación al momento de ingreso de los niños, quien recepcionara al niño es quien se encuentre en la Residencia, pudiendo ser Director, Profesionales y/o educadores de trato directo.

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

No cuenta con un educador designado para cada niño, sin embargo como figura de apoyo cuentan con la única dupla psicosocial que trabaja en la residencia por media jornada cada una.

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

Quien realiza el ingreso del niño, es quien entrega las orientaciones solo del funcionamiento de la residencia y posteriormente la dupla psicosocial informa en detalle la situación actual del niño.

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

Al momento de realizar el ingreso al niño, se informa del funcionamiento del centro y posteriormente la dupla psicosocial es quien indica el trabajo que se realizara con cada, estimando el tiempo a intervenir y permanencia del niño.

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

Si, a cada niño al momento de hacer el ingreso a la residencia se les da a conocer el funcionamiento operativo y se hace un recorrido al interior del centro, informando cuál será su dormitorio y con quien compartirá pieza.

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

Los educadores reciben información brindada por la dupla psicosocial, quienes insuman datos relevantes para los cuidados particulares de cada niño.

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

A continuación se detalla rutina elaborada por residencia:

Mañana						
Hora	Actividad	Lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
06:30	<ul style="list-style-type: none"> Levantarse para el colegio, ducha. 	✓	✓	✓	✓	✓
07:00	<ul style="list-style-type: none"> Aseo, limpieza de dormitorio. 	✓	✓	✓	✓	✓
07:30	<ul style="list-style-type: none"> Desayuno. 	✓	✓	✓	✓	✓
08:00	<ul style="list-style-type: none"> Retiro a colegio. _____ Grupo del 80 % 	✓	✓	✓	✓	✓
09:30	<ul style="list-style-type: none"> Levantarse para el colegio, ducha. 	✓	✓	✓	✓	✓
10:00	<ul style="list-style-type: none"> Aseo, limpieza de dormitorio. 	✓	✓	✓	✓	✓
10:30	<ul style="list-style-type: none"> Desayuno. 	✓	✓	✓	✓	✓
11:00	<ul style="list-style-type: none"> Espacio de estudio 	✓	✓	✓	✓	✓
12:30	<ul style="list-style-type: none"> Recreación. 	✓	✓	✓	✓	✓
12:50	<ul style="list-style-type: none"> Preparación para el colegio 	✓	✓	✓	✓	✓
13:00	<ul style="list-style-type: none"> Almuerzo. 	✓	✓	✓	✓	✓
13:30	<ul style="list-style-type: none"> Retiro al colegio. _____ Grupo del 20% 	✓	✓	✓	✓	✓

Tarde						
hora	actividades	lunes	martes	miércoles	jueves	Viernes
16:00	Llegada del colegio.	✓	✓	✓	✓	✓
16:30	Colación.	✓	✓	✓	✓	✓
17:00	Descanso.	✓	✓	✓	✓	✓
17:30	Espacio de estudio y tareas.	✓	✓	✓	✓	✓
19:00	Ingresa los niños que se encuentran en jornada de tarde. Se sirve la cena.	✓	✓	✓	✓	✓
19:40	Aseo de aéreas sucias.	✓	✓	✓	✓	✓
20:00	Recreación.	✓	✓	✓	✓	✓
21:00	Acostarse.	✓	✓	✓	✓	✓

Rutina fin de semana:

Hora	Actividad	Sábado	Domingo
10:00	Levantarse, ducha.	✓	✓
10:30	Desayuno.	✓	✓
11:00	Aseo dormitorio.	✓	✓
12:30	Aseo casa.	✓	✓
13:00	Almuerzo.	✓	✓
13:45	Limpieza del área sucia, cocina y comedor.	✓	✓
14:00	Actividades programadas E.T.D.	✓	✓

17:30	Colación.	✓	✓
18:00	Estudio.	✓	✓
19:00	Cena.	✓	✓
19:40	Limpieza del área sucia, cocina y comedor.	✓	✓
20:00	Recreación.	✓	✓
22:00	Acostarse.	✓	✓

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

No cuenta con protocolo de primera acogida, inicialmente se trabaja la vinculación con el niño y los funcionarios del centro como apoyo a su nuevo ambiente familiar, posteriormente se trabaja en la vinculación con sus pares y posterior a esto se comienza con los acercamientos más personalizados con la dupla psicosocial, con el objetivo de levantar PII y comenzar proceso de intervención.

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: No existe protocolo de primera acogida, por lo que el ingreso del niño queda sujeto a quien se encuentre en el centro, por lo que se considera necesario levantar protocolo y socializarlo con todo el equipo de trabajo, para generar un único protocolo al momento de ingresar a un niño.

Recomendaciones:

1. Elaborar protocolo de primera acogida y socializarlo con el equipo.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

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

Se cuenta con PII, el que incluye un formato diagnóstico que comprende el área social y psicológica de la situación inicial del niño.

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

De acuerdo al diagnóstico revisado, evidentemente carece de la opinión del niño.

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

Según diagnóstico, no incluye la opinión de la familia.

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

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

Carencia de protocolos de ingreso a la residencia, lo que genera ambigüedad en las funciones de los funcionarios, no delimitando el que hacer de cada uno.

En cuanto al diagnóstico inicial, carece de la opinión tanto del niño como de su familia, siendo muy básica la información, en cuanto al área educacional solo menciona la comunidad educativa, siendo relevante el comportamiento del niño y otros antecedentes que pudieran incorporar al PII.

Recomendaciones:

1. Elaborar Protocolo de Ingreso
2. Elaborar Manual de funciones del personal
3. Mejorar Diagnóstico Inicial del niño

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

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

El PII comprende lo que se detalla a continuación:

- Identificación del niño
- Etapa diagnóstica (área social , área psicológica y observaciones)
- PII (desarrollo de trabajo a realizar con el niño, con la familia, con la comunidad. Cada una de ellas contiene objetivo, actividades en general, resultados, tiempo esperado, responsable). Finalizando con las firmas de toma de conocimiento por parte del niño, adulto responsable y dupla psicosocial.

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

De acuerdo a la etapa diagnóstica, se logra incorporar en el PII las acciones más relevantes a subsanar, en virtud de las necesidades evidenciadas.

La dupla psicossocial es quien evalúa el cumplimiento de los objetivos

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

Si, cuentan con los registros.

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

En relación al proceso de intervención a realizar con el niño/joven como objetivo indica lo que detalla: “promover desarrollo personal y autocuidado”, el cual va a generar actividades como intervenciones psicológicas, intervención grupal y talleres grupales.

Cabe señalar que los PII elaborados, presentan referentemente objetivos a corto plazo y bien realistas en virtud de la permanencia y de los compromisos que adquieran tanto los niños como el adulto responsable.

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

Efectivamente dentro del PII existe un área dirigida a la intervención familiar, la cual comprende visitas domiciliarias, contactos telefónicos, logrando generar un mejor vínculo afectivo, mejoramiento del rol parental, mayor responsabilidad.

6.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (Ver carpetas individuales).

Aproximadamente 30 días.

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado: Los PII abarcan las áreas de intervención solicitados desde los lineamientos técnicos.
--

Recomendaciones:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Incorporar mayores antecedentes en el diagnóstico, para generar mejores estrategias en el proceso interventivo.2. |
|---|

Proceso: Intervención con la familia.

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

No existe protocolo para el trabajo y contacto con la familia, sino más bien se evalúa la situación en particular de cada niño desprendida del diagnóstico y se generan los objetivos a trabajar con la familia.

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

Los profesionales de la dupla psicosocial, están a cargo del contacto con las familias. Al momento del ingreso se les explica que es una medida temporal y que pueden visitar a sus hijos y que durante el proceso sus hijos podrían visitar también sus domicilios.

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

Los planes de intervención incorporan trabajo con las familias. Se insta a las familias a hacerse parte de los procesos de sus hijos, como por ejemplo: asistir a las reuniones de apoderados.

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

No refieren la existencia de un procedimiento establecido, como alternativa de apoyo a quienes no reciben visitas. Actualmente sólo uno de los residentes no recibe visitas, la situación es atendida por una de las educadoras quien refiere que sale con el niño, además es posible desarrollar actividades de entretención al interior del centro como por ejemplo: ver televisión.

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

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

En virtud que el PII debe trabajar en base a los antecedentes derivados del diagnóstico, es necesario recabar mayor información para el diagnóstico.

Recomendaciones:

1. Establecer un protocolo que identifique claramente las alternativas y acciones a desarrollar en caso de que los jóvenes no reciban visitas.
2. Incorporar mayor información al diagnóstico.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Las duplas psicosociales a través de talleres con los niños/jóvenes adquieren información relevante de su opinión de acuerdo a los temas que le afectan.

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

Solo a través de los talleres grupales que se realizan dentro del centro. No cuentan con estrategias alternativas.

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

No se visualizan.

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

Hasta el momento no se han presentado dificultades de esta envergadura.

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

Si, cada niño puede utilizar los utensilios que tengan a su disposición.

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

Si, por lo general manejan ellos su plata, pero a los más pequeños los educadores la administran de acuerdo a las necesidades y solicitud de los niños

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

Si, cuentan con repisas de madera separadas sin puertas y casilleros metálicos en regular estado de conservación.

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

Si, se juntan todos los niños de la residencia y se celebra, se invita en primera instancia a adulto responsable y algunos hermanos dependiendo del caso.

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

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado: Se evidencia una escasa participación de los niños en cuanto a manifestar sus necesidades e inquietudes.

Recomendaciones:

1. Generar estrategias de reflexión y toma de conocimiento, en cuanto a las necesidades que presentan los niños. Logrando de esta manera mejorar su estadía en el centro.
2. Desarrollar en los PII mejores estrategias para la vida independiente
3. Trabajar a con todos los niños/ jóvenes en torno a las herramientas para desenvolverse en la vida independiente y proyecto de vida.

Proceso: Resolución de conflictos

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

No identifican ningún tipo de conflictos grave en el centro durante estos 6 meses, si indican que en algunas oportunidades hay algunos residentes que faltan el respeto cuando se le indica realizar alguna tarea y no están de acuerdo, esto se resuelven de forma rápida y con espacios de conversación.

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

Conversando y dando el tiempo para calmarse a los niños y adolescentes.

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

Existen sanciones que son conocidas por todos los integrantes de la casa que consiste en no permitirles ver televisión y enviar a dormir a las 19.00 hrs.

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Es poca información entregada por parte de la educadora.

Recomendaciones:

Sin recomendaciones.

Proceso: Rutina Diaria

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

Horarios de levantada a contar de las 7:00 de la mañana, aseo personal y dormitorio, almuerzo a las 13:30 aprox. A quienes regresan del colegio, muchos de ellos el almuerzan en el colegio, once a contar de las 20:00 hrs. Existen talleres para los niños, tienen un sistema y calendario de actividades durante el mes, cada educador (son 4) debe realizar 4 actividades recreativas por mes. También tienen actividades deportivas con profesor del IND.

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

Existen dos baños en la casa, se observa la casa poco aseada, durante la visita los dormitorios se encontraban con muy mal olor, ventanas y cortinas cerradas, camas sin hacer, cocina con mal olor. Se observan residentes que regresan del colegio con ropa limpia y bien presentada.

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

Cada actividad es elegida por los residentes, son ellos quienes solicitan diferentes actividades, es por eso que cada educador debe programar sus 4 actividades mensualmente, considerando las sugerencias de los residentes del hogar.

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

La residencia cuenta con una bitácora diaria, en ella se pudo observar que las actividades que se realizan son cumplir por un lado las expectativas personales de los niños, y por otro lado son actividades educativas, y mucho trabajo en equipo y compañerismo. Esto se debe al espacio pequeño donde deben convivir 17 niños más los educadores.

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

Todos los niños se encuentran en el sistema educacional, el tiempo libre es compensado con los diferentes talleres que se dan y que son sugeridos por los mismos niños.

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

Actividades deportivas y visitas a sus familias.

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Mejorar los espacios disponibles, ejemplo patio mal distribuido y poco amigable, algo sucio.

Recomendaciones:

1. Gestionar actividades con instituciones de voluntariado ejemplo scouts, iglesia, etc.

Proceso: Salud

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

Cada niño y adolescente que ingresa se inscribe en el consultorio del sector la Florida.

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

Los documentos de cualquier atención médica, se encuentran en las carpetas de cada niño.

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

No existen protocolos escritos, sólo instrucciones verbales. Los educadores están al tanto, que en caso de enfermedad deben trasladar a los residentes al consultorio.

En lo referente a las dificultades en materia de salud, lo más complejo es acceder a horas de dentista y oftalmólogo ya que la espera de atención oscila entre 2 a 3 meses.

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

Educadora informa que todos los jóvenes se encuentran inscritos en el consultorio.

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

Los motivos más frecuentes para el traslado de los niños y adolescentes, al centro de salud son los resfríos, bronquitis y laringitis.

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

No existe ningún convenio.

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

Se realizan talleres internos, como por ejemplo de refuerzo de hábitos de higiene básicos.

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

No existe ningún adolescente con necesidades especiales.

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

Existe un registro de medicamentos que se administran. Los educadores de turno hacen entrega a los residentes. Los medicamentos se almacenan en la oficina del director.

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

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

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

Se realizan las gestiones básicas en cuanto a los requerimientos de salud, pero es necesario reforzar todos los aspectos y trabajar en materia de promoción de la salud, así como en la gestión de redes que permitan otorgar oportuna atención y acceder a atención a través de algún convenio con las universidades.

Recomendaciones:

1. Gestionar convenios de atención de especialidades, con alumnos en práctica de alguna universidad.
2. Elaborar un protocolo de procedimientos escritos de promoción de la salud, socializarlo con los profesionales, educadores de trato directo y trabajar permanentemente la temática con los jóvenes.

Proceso: Alimentación

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

La alimentación recibida por los niños y adolescentes se distribuye en cuatro momentos: desayuno, almuerzo, once y colación. De acuerdo a los antecedentes, entregados por la única educadora presente al momento de la visita, las comidas entregadas diariamente, se basan en la experiencia de la manipuladora de alimentos, ya que no cuentan con minuta elaborada por un nutricionista.

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

NOTA: 3

Comentarios de lo Observado:

Se realiza inspección visual de la cocina, la cual se encuentra en precarias condiciones de higiene, se aprecia muros sucios y grasa. El espacio es muy reducido, para manipular adecuadamente alimentos para un grupo de más de 15 residentes.

No existe refrigerador para mantener alimentos, sólo cuentan con una congeladora que se aprecia sucia y que se encontraba prácticamente vacía.

Se visita una pequeña bodega ubicada en el patio, donde se almacenan alimentos, útiles de aseo, entre otras cosas. En cuanto a los alimentos lo más abundante son fideos, un par de bolsas de leche en polvo, además de productos como té y manjar.-

No se visualiza ninguna fruta o verdura, la explicación entregada ante la consulta por la ausencia de este tipo de alimentos, es que se compran diariamente en una verdulería vecina.

Se observa un quintal de harina en el suelo de una de las dependencias de la casa, el que es trasladado mensualmente a una panadería cercana, que sólo requiere ese insumo para diariamente entregarles el pan.

No es posible entrevistar a la manipuladora de alimentos, ya que al momento de la visita no se encontraba lugar. No cuentan con minuta alimenticia elaborada de acuerdo a los

requerimientos energéticos para etapa de desarrollo de los niños y adolescentes, refieren haber solicitado apoyo al consultorio del sector, sin resultados positivos.

Recomendaciones:

1. Mejorar las condiciones de higiene de la cocina y la bodega.
2. Gestionar asesoría nutricional para la minuta alimenticia, con alguna universidad.
3. Instalar un refrigerador.
4. Mantener una cantidad de frutas para el consumo de los residentes.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	17
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>17</u>

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

Todos asisten.

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

Una de las educadoras es la apoderada de los niños, y asiste a las reuniones, también se informa a los padres de su rendimiento escolar, y se promueve que sean los padres los apoderados.

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

Se revisan 3 carpetas al azar y todas contaban con su documentación educacional.

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

La residencia es una casa de dos pisos, pequeña para el número de niños que la habitan en la casa (17), los espacios son demasiado pequeños y no existe un lugar habilitado para el estudio, cuentan en el segundo piso con un computador que no se encuentra en buenas condiciones y además que no es suficiente para 17 niños, es importante que se revise constantemente el acceso a internet y que los profesores tengan un poco más de preocupación en la información que entregan y dejan para que aprendan los niños, esto a raíz que se encontraban las tablas de multiplicar pegadas en un muro en grandes proporciones, y específicamente mal indicadas, un ejemplo de esto es que la tabla del 2 específicamente indicaba que $2 \times 5 = 15$; y $2 \times 9=27$.

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

Los educadores asisten a la escuela y son los apoderados e informan constantemente a los padres de la situación escolar de sus hijos.

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

Se informa que no tienen niños con necesidades especiales, por tal motivo no han tenido un protocolo para esta situación.

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

NOTA: 5

Comentarios de lo Observado:

Mejorar espacios destinados a la educación, existe el caso de un niño que se arranca constantemente del colegio, a pesar de eso el centro se encuentra realizando gestiones para cambiarlo de colegio a establecimiento educacional, que se encuentra más cercano a la residencia, para así monitorear constantemente el reintegro del niño.

Recomendaciones:

1. Adaptar una sala de lectura y tareas
2. Que el profesor de matemáticas publique correctamente tablas de multiplicar” (que se preocupen de revisar el material a utilizar y entregar a los niños...)

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

En forma verbal y por medio de un buzón ubicado en el comedor.

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

No.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas		X
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros que presentan un reclamo o queja.		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad de la residencia desarrolle acciones preventivas		X
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: 1		
Comentarios de lo Observado: No se observa ningún trabajo, que propicie la presentación de reclamos y respuesta a estos. Existe un buzón, pero se desconoce su uso efectivo y la existencia de un procedimiento claro frente al tema.		
Recomendaciones: 1. Habilitar libro de reclamos dispuestos en lugares de fácil y libre acceso de los NNA.		

Proceso: Seguridad

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

Nula acción de seguridad.

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

No se tiene registro.

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

No se cuenta con informe de seguridad alguno.

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

No observado.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Sí.

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

No observado.

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

No, el lugar en general no reúne las condiciones para albergar menores.

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

Sí, solo dos, al día en vencimiento.

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

NOTA: 4

Comentarios de lo Observado:

Por las características del inmueble en el cual funciona la residencia es importante trabajar en la implementación de medidas de seguridad, ya que los dormitorios se ubican en un segundo nivel de constituido en un 100% de madera.

Recomendaciones:

1. Se insiste en socializar con el personal y los NNA el plan de emergencia.-
2. Realizar un simulacro de emergencia con Bomberos.-