



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES (Residencia Newen Domo Lautaro Ex Residencia Juvenil Lautaro)**

FECHA DE LA VISITA:   23  / 11 / 2012 

HORA INICIO:  10 : 30 

HORA TERMINO:  12 : 10 

FECHA VISITA ANTERIOR:  01 / 06 / 2012 

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

| NOMBRE                         | CARGO                            | INSTITUCIÓN  | FIRMA |
|--------------------------------|----------------------------------|--|-------|
| JAVIERA SABUGO<br>BRANDES      | SEREMI                           | Seremi de Justicia   |       |
| MARISEL VILLEGAS<br>MOREIRA    | FUNDACION TIERRA<br>DE ESPERANZA | Representante de<br>colaborador<br>acreditado  |       |
| GABRIELA CANIULLAN<br>HUAIQUIL | HOGAR DE CRISTO                  | Representante de la<br>sociedad civil  |       |
| SANDRA HERNANDEZ<br>ROJAS      | UNIVERSIDAD<br>AUTONOMA DE CHILE | Representante del<br>mundo académico   |       |
| XIMENA URZUA<br>ZIROTTI        | PROFESIONAL                      | Representante de la<br>Secretaría Regional<br>Ministerial de<br>Desarrollo Social de la<br>Región. |       |
|                                |                                  |  |       |

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

**A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO**

**Técnica de recolección de datos: Observación**

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

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

| <b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>   | <b>Muy Bueno</b> | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> | <b>Muy Malo</b> | <b>No existe</b> |
|--|------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|------------------|
| DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)   |                  | X            |                |             |                 |                  |
| COMEDOR  |                  | X            |                |             |                 |                  |
| BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)   |                  |              | X              |             |                 |                  |
| PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)  |                  | X            |                |             |                 |                  |
| VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)   |                  | X            |                |             |                 |                  |
| COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)  |                  | X            |                |             |                 |                  |
| VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE   |                  | X            |                |             |                 |                  |
| HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE   |                  | X            |                |             |                 |                  |
| ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO  |                  | X            |                |             |                 |                  |
| ÁREAS VERDES   |                  |              |                |             | X               |                  |
| LAVANDERÍA   |                  | X            |                |             |                 |                  |
| CALEFACCIÓN  |                  |              |                | X           |                 |                  |
| VIGILANCIA   |                  |              |                |             | X               |                  |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS   |                  | X            |                |             |                 |                  |
| SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA  |                  | X            |                |             |                 |                  |
| EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)  |                  | X            |                |             |                 |                  |
| EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS  |                  |              |                |             |                 | X                |
| <p>Comentarios de lo Observado: <b>En relación a la visita pasada se pudo observar, que la Residencia cuenta con una sala de juegos y de computación (se observaron 6 PC con internet), para uso de las niñas, la sala de juegos estaba en proceso de instalación. El número de niñas había disminuido considerablemente a casi la mitad de la visita anterior, lo que posibilitó la creación de esta sala ya que se eliminó un dormitorio.</b></p> <p><b>En cuanto al lugar para recibir visitas se cuenta con a lo menos tres (sala multiuso, oficina y comedor), pero no es un lugar exclusivo para las mismas.</b></p> <p><b>En lo referente al furgón que posee la Residencia, este actualmente no está en uso por cuanto no se cuenta con chofer con la licencia respectiva.</b></p> |                  |              |                |             |                 |                  |

| <b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>  | <b>Muy Bueno</b> | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> | <b>Muy Malo</b> | <b>No existe</b> |
|---|------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|------------------|
| Recomendaciones:<br>1. La sala de juegos en proceso de instalación debe contar juguetes de acuerdo a la edad de las niñas.<br>2. Mejorar el stock de libros de la biblioteca, que es muy deficitario.<br>3. Se mantiene la observación en relación a la poca cantidad de duchas al interior de la Residencia.<br>4. Solucionar el problema con el furgón de la Residencia, contratando a un chofer con la licencia requerida o bien darlo y adquirir un nuevo vehículo sin la limitación de la licencia de conducir |                  |              |                |             |                 |                  |

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

Se contrató a una persona encargada del aseo de la Residencia (baños, limpieza de vidrios, pisos).

En general las niñas que se encontraban al momento de la visita se veían aseadas.

**B.- RECURSOS HUMANOS**

**Técnica de recolección de datos: Entrevista**

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

| <b>RECURSOS HUMANOS</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>N°</b> |
|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro</b> | <b>X</b>  |           | <b>4</b>  |
| <b>Existen encargados de caso por niño</b>   | <b>X</b>  |           | <b>3</b>  |

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

Sí se han realizado sobre competencias parentales impartidas por la UCT.

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

Sí, por medio de la ACHS, sobre uso de extintores; se informó que está pendiente curso de primeros auxilios, programado para fines de noviembre de 2012

**Comentarios de lo Observado: Durante la noche sólo queda una educadora de trato directo para toda la residencia. Además se requiere de otro psicólogo en la Residencia.**

Recomendaciones:

1. Contratación de más profesionales, para los turnos de noche
2. Adquisición libros de lectura, la biblioteca de la Residencia posee pocos libros

### C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

| GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS  | SI | NO |
|---|----|----|
| SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)   | X  |    |
| SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)                 |    |    |
| POSEE REGISTRO DE VISITAS   | X  |    |
| EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA  | X  |    |
| EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES  |    | x  |
| LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).             | x  |    |
| Existe un plan de emergencia.   |    |    |
| Comentarios de lo Observado: <b>Se pudo observar un libro de salidas diarias con familiares autorizados y un libro de entrega de turno.</b> |    |    |
| <b>Se cuenta con el buzón que entrega Sename, el cual es abierto dos veces en el año según se informó.</b>                                  |    |    |
| <b>No existe libro de reclamos y sugerencias.</b>   |    |    |
| Recomendaciones:<br>1. Mantener actualizado registro de salidas de las NNA<br>2. Abrir un libro de reclamos y sugerencias,                  |    |    |

## **D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL**

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

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

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

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

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

\_\_Más del 90% de las NNA ingresan por el Tribunal de Familia de distintas comunas de la Región, por medidas de protección.

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

Existe un protocolo de acogida, existe un plazo donde el educador de trato directo realiza el proceso de acompañamiento, con bienvenida de la Dirección de la Residencia, profesionales, en especial trabajador social.

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

Si divide el acogimiento, en lo cotidiano el educador de trato directo y el trabajador social que trabaja en proyecto de reinserción social.

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

A través de un encuadre inicial verbal se exponen normas y límites (generalmente por medio de una entrevista).

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

Sí se les explica a las NNA por quienes serán atendidos en el Hogar.

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

Los educadores de trato directo y profesional que refuerza la intervención.

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

Informan en la entrevista que sí, pero no se encuentra disponible

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

Ingreso de la NNA, acoge el educador de trato directo, y refuerza la dupla psicosocial a cargo de la intervención.

|  |
|--|
| Comentarios de lo Observado: <b>No existe por escrito normas y rutinas del funcionamiento de la Residencia</b> |
|--|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

|   |
|---|
| 1. Constar por escrito normas y rutinas de funcionamiento de la Residencia. |
|---|

**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

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

La realiza la dupla psicosocial en competencias parentales, matriz de evaluación de competencias parentales es para evaluar necesidades familiares.

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

No existe un protocolo formal establecido.

|   |
|---|
| Comentarios de lo Observado: <b>Falta escriturar protocolos de diagnósticos</b> |
|---|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

|  |
|--|
| 1. Escriturar protocolos de intervención |
|--|

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

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

La diseña la dupla psicosocial.

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

Sí existe plan, consiste en cumplir objetivos, los elabora la dupla psicosocial.

El caso típico consiste en que la dupla psicosocial elabora el plan de intervención, se busca referentes familiares si existen, para vincular y reforzar los roles parentales.

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

Las acciones se realizan con las NNA a través de cumplir tareas y con sus familiares van evaluando objetivos. Encargada de evaluar los educadores de trato directo y la dupla psicosocial

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

- 1.- Orientar en proyecto de vida personal asociado a la continuidad de estudios superiores
- 2.- Reforzar ámbito escolar
- 3.- Potenciar y articular las redes institucionales.

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

Sí se cuenta con un ámbito familiar a través de las entrevistas psicosociales, talleres y visitas domiciliarias.

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

Un año se visualizó en carpeta revisada en la visita.

|  |
|--|
| Comentarios de lo Observado:             |
| Recomendaciones:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. |



**Proceso: Intervención con la familia.**

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

Sí, el encuadre inicial lo realiza la directora y posteriormente la dupla psicosocial. En el proceso de intervención se evalúan las habilidades parentales.

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

La directora de la Residencia es quién sostiene la entrevista familiar.

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

Si, consiste en reforzar y fortalecer herramientas en pautas de crianza que permitan el adecuado desempeño de su rol.

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

Principalmente los educadores de trato directo, con salidas, vacaciones y actividades recreativas.

|   |
|---|
| <b>Comentarios de lo Observado: Las carpetas que se revisaron no contaban con diagnóstico, plan de intervención, sólo contaban con fichas de registro</b> |
|---|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualizar las carpetas de las NNA con toda la información.</li><li>2.</li><li>3.</li><li>4.</li></ol> |
|---|

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

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

A través de lo cotidiano, de entrevistas, y del proceso de intervención por parte de la dupla psicosocial.

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

Buzón de Sename, reunión por piezas y misivas. A nivel individual por medio de la intervención y desde coordinaciones escolares.

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

Reunión por pieza (dormitorio) cuando se definió la alimentación, en lo referente a qué alimentos gustaban más.

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

Sí se considera.

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

Por medio de la experiencia, asistencia permanente y fortaleciendo el trabajo integrado con el colegio

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

Existe un stock de insumos para ellas y pueden escoger dentro de esas posibilidades. Existe un monto anual destinado a compras en el comercio.

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

Casos excepcionales como estudiante de Educación Superior, para gastos específicos de pasajes.

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

Si, cada una tiene su propio closet.

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

Si, por medio de primera entrevista (encuadre)

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

Si, cumpleaños se celebran mensualmente, se cita en ocasiones a los padres de las niñas.

También navidad, aniversario de la Fundación.

|  |
|--|
| Comentarios de lo Observado:             |
| Recomendaciones:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. |

### **Resolución de conflictos**

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

Desordenes en las piezas provoca conflictos entre las NNA y las Educadoras de Trato Directo.

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

Se realiza entrevista con Directora, las niñas involucradas y profesionales, se hace hincapié en el trabajo que se realiza y se aplican sanciones dependiendo de la gravedad del incidente.

La sanción más común es la suspensión de salidas los fines de semana a sus casas.

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

Se fijan sanciones generales informando a las niñas, ej. No hay permiso para salir a visitar a sus familiares o referentes más significativos.

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

En lo cotidiano el educador de trato directo es quien evalúa, existen reglas y normas específicas sobre el particular.

### **Rutina Diaria**

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

La levantada comienza a las 6:30 horas, desayuno 07:00 horas, posteriormente están los traslados a los distintos colegios, regresan a las 16:30 17:00 horas. Se les otorga la colación, se realizan talleres y tareas escolares a las 19:00 cena y las 21 horas término de la jornada.

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

Cuentan con autorizaciones para salir a hacer tareas fuera del Hogar, a realizar trabajos de estudios en grupo. Los permisos los autoriza la Dirección y la dupla psicosocial.

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

Hay talleres para las NNA realizado por las alumnas en práctica de psicología y educación física. Además las educadoras de trato directo realizan talleres de manualidades y cuidado personal, hábitos de higiene, diariamente ordenan sus closets.

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

Les destinan una hora para ver TV, en horarios en que no hay talleres.

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

Participan en actividades extra escolares siempre supervisadas por personal de la Residencia.

|   |
|---|
| Comentarios de lo Observado: <b>Al momento de la visitas las niñas que se encontraban en la Residencia estaban viendo TV.</b> |
|---|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Falta mejorar la planificar de las actividades extra escolares</li><li>2.- Llama profundamente la atención que la sanción más común para las niñas sea privarlas de las salidas de fines de semana a su casas con familiares, toda vez que uno de los fines de la residencia es potenciar y fomentar las competencias parentales.</li></ol> |
|--|

**Salud**

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

Se les exige a los apoderados que presenten los antecedentes de salud de las niñas.

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

Existe un registro de salud, no se pudo observar por cuanto la educadora de trato directo encargada del registro no estaba, el horario de la citada profesional es de 14 horas a 21:30 horas.

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

Asisten al Cesfam y al Hospital de Lautaro. Es expedito el procedimiento.

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

Todas la NNA poseen ficha en el CESFAM.

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

En su mayoría resfríos, hay una niña con síndrome de Down.

Una niña con hiperactividad se atiende con médico especialista en Temuco ( neurólogo)

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

No tienen un protocolo sobre el particular.

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

No existe un protocolo ni registro, no obstante la educadora de trato directo informa si se realizan talleres.

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

Si.

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

Si, pero no se observó atendido a que la encargada no se encontraba su horario de trabajo es en la tarde a partir de las 14 horas.

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

**Comentarios de lo Observado: Atendido a que por jornada de trabajo la encargad del Registro médico no estaba, no se pudo revisar, los antecedentes se guardan bajo llave.**

Recomendaciones:

1. Dejar a disposición del resto de los profesionales el registro de salud, no bajo llave.
- 3.
- 4.

**Alimentación**

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

Desayuno, colación, almuerzo, onces y cena, los días sábado y domingos, los mismo en la semana para las niñas que por motivos especiales se quedan en la Residencia.

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

A las que no quieren comer se las incentiva con los postres, a las más grandes si pide se le repite la ración.

Comentarios de lo Observado: **No hay nutricionista que asesore en la elaboración del menú, la mayoría de las niñas almuerza en el Colegio.**

Recomendaciones:

1. Contratación de profesional con conocimiento en el área de nutrición de las NNA, y/o en el área de la salud.
2. Tener minutas para fin de semana y festivos.
- 3.
- 4.

**Educación**

|   |    |
|---|----|
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL    | 46 |
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL | 0  |
| TOTAL NNA EN EL CENTRO  |    |

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

El responsable es el Director de la Residencia.

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

-

46

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

46



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

0

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

Si, se observaron carpetas individuales con antecedentes escolares, de salud e intervención psicosocial.

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

2 niñas en educación pre escolar; 25 niñas en educación básica; 10 niñas en educación media y una en educación superior (asistente dental).

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

Existe una biblioteca, pero muy deficitaria en cuanto a material.

Se incorporaron PC con acceso restringido a internet.

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

Son proporcionados por la Residencia.

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

Hay una baja vinculación con los padres y familiares.

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

Los educadores técnicos informan que se realizan acciones en relación al tema, pero no existe un registro ni evidencias.

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

No, las actividades son globales.

Comentarios de lo Observado: **Existen 6 PC con acceso a internet restringido.**

**La biblioteca se mantiene igual, faltan libros de lectura**

Recomendaciones:

1. Fomentar los espacios recreativos al interior del centro.
2. Actualizar la biblioteca del hogar
- 3.
- 4.

**Proceso: Sistema de Reclamos**

**No hay libro 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 niños/as?**

---

---

---

---

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

No, en caso de necesitarla se coordina con al OPD de Lautaro.

| <b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>                                | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|-----------|-----------|
| A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas                                |           |           |
| Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.         |           |           |
| Requiere que se deje un registro del reclamo o queja   |           |           |
| No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas                            |           |           |
| Establece tiempos máximos de respuesta   |           |           |
| Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada |           |           |
| Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas          |           |           |
| Comentarios de lo Observado:   |           |           |
| Recomendaciones:<br>1. Tener libro de reclamos y sugerencias<br>2.<br>3.<br>4.                           |           |           |

### **Seguridad**

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

Se revisó el plan de emergencia, se realizó jornadas con bomberos, reforzar las actividades con las NNA, por medio de la educación.

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

Se informó que está pendiente un simulacro para fines del mes de noviembre con Bomberos.

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

No hay.

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

Sí se realizan, por medio de personal externo a la Residencia, a solicitud de la Directora del Centro.

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

Se informó que sí se posee, y que en está en poder de la Directora del Centro, quién al momento de la visita no se encontraba presente.

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

Se actualizó el plan de emergencia en septiembre de este año, según instrucciones de Sename.

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

Sí, se les informa a las niñas verbalmente del plan y de las salidas de emergencia.

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

Sí existen, en cada dormitorio, la Residencia tiene un total de 5 salidas de emergencia.

Las puertas de las salidas de emergencia se mantienen cerradas con llave, en caso de emergencia éstas son abiertas por el educador de trato directo de turno.

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

Si, cuentan con 9, todos los profesionales de Residencia saben manejar el extintor. También cuenta con red húmeda.

Comentarios de lo Observado: **Se mantiene lo informado en la visita pasada: las NNA duermen encerradas en sus dormitorios, en la noche sólo hay una tía para toda la residencia. Además faltaba señalización en un dormitorio de la vía de escape**

Recomendaciones:

1. Contar con otro profesional que esté de turno en las noches
2. Reponer la señal ética faltante.
- 3.
- 4.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

Se entrevistaron a 3 NNA

1. Menor de 10 años

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

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

Se portaron bien las tías fueron amorosas.

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

No sé, (no logró entender la pregunta)

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

Sí, se siente.

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

Acusó a la tía Carola, pero nunca la ha acusado, porque me da miedo porque las tías nos pegan, son mañosas, la tía Caro nos pega, la tía Clau, pegan fuerte en la cara.

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

Nada

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

Si me dicen, si me portó mal ( jugar con tierra y me ensucie) no me dejaron salir ni al patio como en tres semanas.

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

Ducha, desayuno, almuerzo, colación, cena. Va a la escuela en la mañana.

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

Cuatro comidas diarias, si queda con hambre le dan más.

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

Si.....

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

No responde.

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

Si....., no quiere seguir respondiendo.

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

Cumpleaños se celebran sólo a veces.

2.- Niña de 19 años

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

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

No me quería venir, quería estar en mi casa, hasta que me acostumbré, en todo caso se portaron bien.

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

Si me explicaron las tías.

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

En general sí, pero algunas tías me retan por cualquier cosa, trato de hacer lo mejor posible, pero no me lo valoran.

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

A nadie sólo a mis amigas, hay tías que le pegan a mis amigas, todas se quedan calladas les da miedo.



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

Lo encuentra bien, se portan bien conmigo las tías con las tareas.

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

Sí me dicen por qué y me castigan no puedo salir a comprar o no puedo ir a mi casa.

Los castigos duran 3 ó 1 mes, no llegar a la hora. A mi me castigaron por que le pegué a una niña.

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

Los de todas, desayuno, aseo, colabora en todo porque estudia en “la nocturna”.

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

Comida 4 veces al día, si queda con hambre le dan más.

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

Las tías me compran la ropa, sólo me preguntan la talla, número de zapato. No elijo mi ropa.

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

No porque no tengo, me dan plata solo para la micro, y si tengo la guardo yo.

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

Vinieron hacer talleres

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

Los cumpleaños no se celebran, se canta, sólo algunas reciben regalos, otras no y nos sentimos mal. Fiestas Patrias fue la última actividad.

3.- Menor de 18años.

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

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

Me sentía triste, porque me separaron de mi familia, ¡como puedo decir que me siento acogida, si yo no quería estar acá?, independiente de que las tías son buenas personas.

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

Si me informaron, me explicó una tía que es educadora, me explicaron las reglas de convivencia.

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

Si, porque nunca he tenido un problema, si tengo problemas los converso

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

Voy donde la Directora y se los plantea

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

Nunca me he sentido maltratada, que me dejaron quedarme acá para poder seguir con mis estudios.

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

Sí nos castigan, nos dicen por qué, el castigo consiste en un mes sin salir el fin de semana a la casa, y a ninguna parte. Me castigaron porque no llegué, salí sin permiso o porque se quedan con los pololos.

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

Levantarse, ducha, desayuno, universidad y vuelvo en la tarde, estudiar y cenar.

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

Cuatro comidas suficientes.

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

Sí elijo mi ropa, siempre y cuando no sea corta, por ejemplo una falda muy corta.

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

Yo administro mi plata, en mi closet con llave.

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

Todo el tiempo nos hacen talleres sobre sexualidad, drogas, bulling, etc.

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

Los cumpleaños no se celebran, no se por qué, las fiestas como el 18 de septiembre o Navidad sí.

**Comentarios de lo Observado: La menor entrevista no comprendió las preguntas, incluso no quiso contestar las últimas, además se señalaron malos tratos por partes de tías de la Residencia. A la hora de visita ninguna de las niñas que estaban en el hogar ocupaban los PC, estaban viendo TV. No poseen TV por cable.**

Recomendaciones:

1. Ampliar el número de duchas
2. Faltan juguetes y entretención.
3. Revisar los castigos de las tías a las menores, evitar castigos corporales.
4. Incentivar el uso de los PC., y disminuir las horas de TV. Incentivar la lectura entre las menores.
- 5.- Evitar castigar con sanción de no ir a la casa el fin de semana.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
LACTANTES (BELEN)**

FECHA DE LA VISITA: 22 / 11 / 2012 /

HORA INICIO: 12 : 00 /

HORA TERMINO: 15 : 00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 31 / 05 / 2012 /

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

| <b>NOMBRE</b>                 | <b>CARGO</b>                     | <b>INSTITUCIÓN</b>  | <b>FIRMA</b> |
|-------------------------------|----------------------------------|---|--------------|
| JAVIERA SABUGO<br>BRANDES     | SEREMI                           | Seremi de Justicia  |              |
| MARISEL VILLEGAS<br>MOREIRA   | FUNDACION DE<br>TIERRA ESPERANZA | Representante de<br>colaborador acreditado  |              |
| PATRICIA OLATE                | HOGAR DE CRISTO                  | Representante de la<br>sociedad civil   |              |
| ANAIZA CATRICHEO<br>MARIANGEL | UNIVERSIDAD<br>AUTONOMA DE CHILE | Representante del<br>mundo académico  |              |
| XIMENA URZUA<br>ZIROTTI       |                                  | Representante de la<br>Secretaría Regional<br>Ministerial de Desarrollo<br>Social de la Región. |              |
|                               |                                  |   |              |

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

### A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

| CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO  | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | No existe |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-----------|
| DORMITORIOS (cunas, closet con espacios individuales para guardar)   |           | X     |         |      |          |           |
| COMEDOR (cantidad de sillas acorde a número de residentes)   |           |       | X       |      |          |           |
| BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)   |           | X     |         |      |          |           |
| PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)  |           | X     |         |      |          |           |
| VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)   |           | X     |         |      |          |           |
| COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)  |           | X     |         |      |          |           |
| SEDILE (servicio dietético de leche)   | X         |       |         |      |          |           |
| VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE   |           | X     |         |      |          |           |
| HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE   |           | X     |         |      |          |           |
| ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO  |           |       |         | X    |          |           |
| ÁREAS VERDES   |           | X     |         |      |          |           |
| LAVANDERÍA   |           | X     |         |      |          |           |
| CALEFACCIÓN  | X         |       |         |      |          |           |
| VIGILANCIA   |           | X     |         |      |          |           |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS   |           | X     |         |      |          |           |
| SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA  |           | X     |         |      |          |           |
| SILLAS O ALZADORES DE VEHICULOS  |           | X     |         |      |          |           |
| EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)  |           | X     |         |      |          |           |
| EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS  |           |       |         |      |          | X         |
| <p>Comentarios de lo Observado: <b>Durante la visita se pudo observar el cambio de las ventanas a termo panel en dormitorios, por tal motivo el patio del centro se encontraba desordenado Se mantiene las observaciones de la primera visita del año: 1.- El dormitorio para los niños insuficientes (estrecho) para sus necesidades. 2.-Falta un gimnasio para el hogar, se debe utilizar el gimnasio del Centro Cread Alborada, ubicado al lado del Centro. 3.- Falta un lugar especial y privado para las visitas.</b></p> |           |       |         |      |          |           |

| CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO   | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | No existe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-----------|
| <p>Recomendaciones se mantienen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Habilitar un espacio de visitas, actualmente éstas se realizan en el hall de entrada, espacio pequeño e insuficiente.</li> <li>2. Contar con un gimnasio propio del centro para las actividades deportivas del centro</li> <li>3. Los espacios del centro se notan insuficientes, falta ampliar, o reconstruir un nuevo centro.</li> </ol> |           |       |         |      |          |           |

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

Todo lo referente al aseo e higiene del Centro esta monitoreado por su enfermera, es quien determina las pautas a seguir, a así como también la compra de insumos. Igual que la visita anterior, las compras se realizan trimestralmente

En el Centro existen dos personas que se preocupan del aseo y su mantención. Al momento de la visita sólo se contaba con una, en proceso de selección la vacante.

En general los niños del Centro se ven aseados se nota la preocupación de los funcionarios por los menores.

**B.- RECURSOS HUMANOS**

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

| RECURSOS HUMANOS  | SI | NO | N° |
|---|----|----|----|
| Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan al centro | X  |    | 8  |
| Existen encargados de caso por niño   | X  |    | 4  |

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

Sí han realizado capacitaciones técnicas, curso de intervención breve (100% de los profesionales); cursos de seguridad, investigación accidentes laborales, manipulación de alimentos, y de Gerencia Pública la Directora del Centro.

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

Si, éstos se realizan casa dos años la última se realizó el año pasado (2011) el próximo año corresponde realizar capacitaciones sobre esta materia

|  |
|--|
| <p><b>Comentarios de lo Observado: Se mantiene la observación de la visita pasada: El Centro en la actualidad no cuenta con un médico pediatra, el último renunció en febrero de 2012. Atendido a que sólo se contrata un médico por 6 horas semanales, no resulta atractivo para un profesional postular.</b></p> <p><b>Espacio para profesionales en el límite de su capacidad, incluso falta espacio para alumnos en práctica</b></p> |
| <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratar un médico pediatra, hacer más atractiva la oferta con un aumento de horas.</li> <li>2. Considerar espacios para alumnos en práctica, en una eventual ampliación o creación de un nuevo Centro.</li> <li>3. Aumentar las horas para el kinesiólogo de Centro, en especial durante el Otoño e invierno.</li> </ol>   |

**C.- GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

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

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

| <b>GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|---|-----------|-----------|
| SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA LACTANTE (estado de causas, asistencias a programas, 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). |           |           |



Al igual que la visita pasada el plan de emergencia, que se encuentra socializado por todos los funcionarios del Centro. Se pudo apreciar en el Centro salidas de emergencia, sólo falta reponer aquellas que se encontraban en las ventanas que se cambiaron, se observaron elementos seguridad para casos de emergencia

Comentarios de lo Observado:

**A raíz de la primera visita de la Comisión se implementó libro de reclamos y sugerencias.**

Recomendaciones:

1. Mantener a disposición del público libro de reclamos y sugerencias.
2. Colocar las señales de emergencia, faltantes por el cambio de ventanales.

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

#### D. DIAGNOSTICO E INTERVENCION

**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.

#### Proceso: Ingreso y acogida

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

El ingreso del menor al Centro, Jefe técnico, enfermera, luego pasa el caso a la dupla psicosocial del centro.

En caso de que el ingreso del menor se realice en un día inhábil la educadora de trato directo es la encargada de recibirlo.

En todos los ingresos se realiza un primer informe de salud de forma inmediata.

El 100% de los casos ingresa vía Tribunales por medidas de protección

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

Está regulado a través del programa de funcionamiento, hay distintos protocolos, el encargado Jefe Técnico, educadora de párvulos y la enfermera, cada protocolo va dependiendo de la edad del menor.

Existe un procedimiento de ingreso de los lactantes, en primer lugar el jefe técnico, en caso de ausencia de éste la enfermera y al educadora de párvulos. Si el niño (a) tiene más de 3 años de edad se encargan el psicólogo del Centro.

**3.- ¿El acogimiento del LACTANTE ingresado/a considera la designación de un equipo de intervención como figura de apoyo y referencia?**

Sí existe, en forma inmediata, Jefe Técnico determina y asigna al profesional, va a depender de la edad del niño (a), existe un apoyo permanente de la educadora de trato directo como figura de referencia. Los psicólogos proveen la compañía emocional y la psicoterapia cognitiva.

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

Sí existe una rutina diaria por cada casa del Centro, según los requerimientos. Están disponibles para los padres siempre y algunos casos se puede trabajar con ellos, las rutinas y normas están escritas en un libro.

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

Para el caso de menores de 3 años, lo recibe el Jefe Técnico, quien llama a la enfermera (en ausencia de ésta concurre la educadora de párvulos, en ausencia de ésta la educadora de trato directo), luego se presenta al niño (a) en la sala.

Se realiza una entrevista del Jefe técnico a los padres del menor u otro tercero que acompañe al menor, luego se llama al asistente social quien realiza la primera entrevista y determina el procedimiento de intervención a aplicar.

Para el caso de niños mayores de 3 años, quien lo recibe es el psicólogo o la educadora de párvulos, se realiza la presentación del niño en la sala y se realiza la entrevista de acogida al igual que en el caso anterior.

Se mantiene igual que visita pasada

|  |
|--|
| Comentarios de lo Observado:             |
| Recomendaciones:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. |

**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

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

Hay un informe integral, analiza temas de educación, nutricional, socio familiar, dependiendo de la edad del niño es atendido psicológicamente.

Se observaron distintos test dependiente del área, son tomados los distintos profesionales del centro.

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

Existe un informe diagnostico situacional actual del lactante, que contempla la situación socio familiar y evaluación psicológica de figuras protectores.

Diagnóstico debe estar listo en un plazo de 20 días hábiles.

|   |
|---|
| Comentarios de lo Observado: <b>Todos los niños cuentan con su carpeta.</b> |
|---|

Recomendaciones:

1. Mantener el orden observado.

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

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

En general es la dupla psicosocial quien realiza estos planes, los que contemplan el ámbito personal- familiar-comunitarios de los menores. También participan las educadoras de trato directo, enfermera y nutricionista.

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

Existen planes de intervención, que consisten en establecer un diagnóstico de la situación de los niños, en función de ellos se definen los objetivos de la intervención y de las acciones en las distintas áreas (salud, alimentación, educación, entre otras)

De las carpetas que se revisaron se observó un trabajo fuerte de la educadora de trato directo y de la educadora de párvulos.

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

Se realizan entrevistas personales a familiares del menor, visitas domiciliarias. Se establece una instancia de reunión semanal del equipo de trabajo, se evalúan los cumplimientos de los objetivos

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

- 1.- Reparar daño a la falta de cuidados y de apego seguro.

2.- Nivelar desarrollo psicomotor, incorporar al sistema formal de educación.

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

Se considera un ámbito familiar en el plan de intervención, por ejemplo sesiones de terapia familiar, entrevistas sociales con los padres (u otros familiares directos) para dar apoyo y orientación.

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

No puede tardar más de 30 días corridos, existen estándares al respecto los cuales se verificó en las carpetas que se revisaron.

|   |
|---|
| Comentarios de lo Observado: <b>En lo referente al ítem salud y nutrición de los menores las carpetas contaban con toda la información.</b> |
|---|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

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

**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 LACTANTE?**

Sí existen evaluaciones de la situación familiar, se realizan además sesiones con los padres.

Existe el protocolo el cual fue implementado hace un mes a la fecha.

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

Se les informa a los padres desde la primera entrevista, también en las visitas domiciliarias que realiza la dupla psicosocial, quien es la responsable.

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

Sí existe, y va depender del diagnóstico inicial de la familia. Este consiste generalmente en reforzar las habilidades parentales y potenciar factores de contexto, todo previo evaluación de competencias. Además de refuerzan aspectos nutricionales, pedagógicos, así como conexión a redes entre otros.

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

Sí disponen de alternativas, y éstas consisten en actividades recreativas y de estimulación, como paseos, las que cuentan con el apoyo permanente de la educadora de trato directo y la educadora de párvulos.

Se celebran los cumpleaños de los niños.

|                                       |
|---------------------------------------|
| Comentarios de lo Observado:          |
| Recomendaciones:<br>1. 2.<br>3.<br>4. |

### **Rutina Diaria**

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

La rutina de los lactantes va depender de la etapa de desarrollo, existe una hoja de rutina de acuerdo a la edad, alimentación, estimulación y desarrollo psicomotor.

En general se mantiene la informada la visita pasa:

Mamadera 6:00 am; levantada de 7:30 a 8:30 horas; hay niños que asisten al Jardín Infantil Capullito.; 9:00 horas colación; 9:30 horas hábitos higiénicos (lavado de manos, cambio de

pañales), 10:00 a 10:30 horas Primera actividad de estimulación; 11:00 horas a 11:30 horas almuerzo; 12:30 a 14:30 horas siesta ; 15:00 leche o colación; 15:30 horas actividades de estimulación; 16:30 horas llegada de niños del Jardín; 17:30 a 18:30 horas hábitos higiénicos (lavado de manos, cambio de pañales, baños); 18:00 a 19:00 horas cena, 20:30 a 21:00 horas, hora de irse a la cama.

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

Hacen juegos, cada uno de los menores se lava sus dientes, se alimentan por sí solos, todos los accesorios de aseo están al alcance de los menores (lavamanos, W.C.)

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

Son para el desarrollo, rutinas de estimulación, juego, hábitos de educación. La muda de pañales y alimentación se aprovecha para la estimulación en los más pequeños.

Los terapeutas y alumnos en práctica hacen estimulación directa. Tienes actividades de educación física para quemar energías.

**Salud**

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

El Centro a la fecha no cuenta con un médico pediatra, sólo cuenta con una enfermera y una nutricionista, quienes en definitiva realizan las evaluaciones.

Se evalúa el peso, talla de los menores, control del niño sano que se realiza en el mismo Centro.

Se realiza una evaluación general al ingreso, antropometría y evaluación nutricional.

Hay kinesiólogo tiene unas horas en el Centro, realiza las evaluaciones respiratorias y de desarrollo psicomotor.

El informe de salud de ingreso, se envía al Tribunal.

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

Todos los niños cuentan con una ficha de salud, que permanece en la enfermería para acceso rápido. Se hace control de niño sano por la enfermera.

Los informes se van actualizando cada dos meses aproximadamente a solicitud del Tribunal o en casos especiales este plazo puede ser inferior.

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

Sí existen protocolos, la atención por vacunas y entrega de leche se realiza en el Consultorio Miraflores de la ciudad, hay buena coordinación las dificultades son en la demora de horas de atención especialmente en los referente a especialistas. Las atenciones con médicos privados se realizan en casos de adopción.

La atención de urgencia se realiza en el Hospital Regional Hernán Henríquez de Temuco.

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

El 100% de los niños del Centro se encuentran inscritos Miraflores de la ciudad de Temuco y todos los niños tienen sus vacunas al día. Se mantiene al igual que la visita anterior.

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

Por enfermedades respiratorias en su mayoría e interconsultas por especialidades. También hay consultas por malestares digestivos.

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

Sí existe un convenio con el Consultorio Miraflores de la ciudad, para el caso de los niños recién nacidos todos poseen su carnet provisorio y todos cuentan con leche. En el consultorio hay preferencia para atender a los niños del Centro, además existe una buena coordinación entre las profesionales del Centro y el consultorio.

Las necesidades emocionales de los niños son satisfechas con dos profesionales psicólogos que trabajan con estimulación temprana y el apego.

El protocolo esta contenido en el proyecto de funcionamiento anual aprobado por Sename.

Se mantiene lo informado, se agrega que referente al tema de salud se realiza atención de prevención y tratamiento el aspecto físico se incluye en la rutina diaria.



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

Sí, se les entrega atención prescrita, se les realiza un apoyo permanente; hay un niño con grado de discapacidad que asiste a la Teletón.

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

Sí, la unidad de enfermería es clara y organizada se observó registros ordenados y escritos. Cada niño tiene una hoja en que se indican los medicamentos que ha tomado, para los más grandes tienen un cuaderno. Existe un protocolo general con las normas del Ministerio de Salud.

| <b>Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:</b>   | <b>Si</b> | <b>NO</b> |
|--|-----------|-----------|
| Vacunas  | X         |           |
| Dieta y nutrición  | X         |           |
| Higiene personal   | X         |           |
| Otras enfermedades hereditarias  |           | X         |
| <b>Comentarios de lo Observado: Ambas profesionales trabajan más de 20 años en el Centro, por tal motivo se observó gran experiencia y empoderamiento en las tareas que realizan.</b>  |           |           |
| Recomendaciones:<br>1. Se requiere la contratación de un médico pediatra de preferencia media jornada.<br>2. Aumentar las hora de kinesiólogo sobre todo para las estaciones de otoño e invierno<br>3. Desarrollar un proyecto de funcionamiento (protocolo) de salud y nutrición detallado. |           |           |

**Alimentación**

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

La comida de los niños va depender de la edad de cada uno de éstos. Los más pequeños comen cada tres horas, existe una rutina en cuanto a los horarios de comida y también con los cálculos de ingredientes según las necesidades nutricionales y la edad del menor. Solo en casos particulares se trabaja de forma diferenciada.

Los parámetros se otorgan de acuerdo al Minsal.

Igual que lo registrado en la visita anterior.

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

En estos caso de trata de adecuar la alimentación en la medida de lo posible o bien se incorporan juegos para estimular el apetito. En primer término se descartan razones médicas para el rechazo de alimentos, se informa que no hay casos.

Para los caso de sobrepeso se entrega una dieta adecuada y equilibrada.

**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?**

No existen reclamos desde que se abrió el libro respectivo

Se informa que existe además un buzón el cual es abierto por personal de Sename y se canalizan por medio de la Dirección Nacional las repuestas a los reclamos o sugerencias en caso de existir en el buzón.

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

No se cuenta, sólo se tiene la asesoría jurídica de la Dirección Regional del Sename.

Existe un protocolo del servicio para solicitar asesoría para determinados casos.

La Directora plantea que sería muy útil poder acceder, cuando sea necesario, a la colaboración del asesor jurídico contratado por el Hogar vecino, Cread Alborada.

| <b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>                      | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|-----------|-----------|
| Presentar reclamos o quejas menores y más complejas  |           |           |
| Expresamente prohíbe repercusiones en contra de las personas que presentan un reclamo o queja. |           |           |
| No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas                  |           |           |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Establece tiempos máximos de respuesta   |  |  |
| Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada |  |  |
| Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas          |  |  |

Comentarios de lo Observado: **El libro de reclamos y sugerencias se abrió luego de la visita de la Comisión del 1er semestre.**

Recomendaciones:

1. Mantener el libro de reclamos y sugerencias a disposición del público
2. Aclarar el procedimiento de reclamos y sugerencias que se ingresan al buzón, acortar tiempos de respuestas.
- 3.
- 4.

### **Seguridad**

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

Existe un plan de emergencia, el cual se encuentra sancionado en Santiago (a nivel Central). También existe un Comité Paritario al interior del Centro.

Se mantiene el plan de emergencia fue sancionado en febrero de este año, hay reuniones mensuales del Comité Paritario, también sesiona un gabinete de seguridad

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

Sí, en todas las salas se pudo observar cunas de emergencias (móviles) mediante las cuales se llevan los menores en caso de siniestro por las vías de emergencia, también se observó mantas anti flamas en los dormitorios.

Se mantiene lo observado en el primer semestre.

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

Se realizó en octubre, sin apoyo externo, se aplicó clave C.

Para el mes de noviembre 2012, corresponde un simulacro clave I.

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

Pendiente informe del 2012, se realizan inspecciones por parte de bomberos la última se realizó en septiembre de este año.

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

Se realizan trimestralmente, el último se realizó el 30 de septiembre de 2012, Jefa de plan de emergencia con las brigadas.

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

Sí existe una pauta de cotejo a Nivel Central, la que se realiza trimestralmente. Hay una ficha especial de extintores, este año se realizó cambio de extintores

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

Sí existe el cual se observó el día de la visita. Se mantiene lo observado en la visita anterior.

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

El Centro cuenta con 7 (siete) salidas de emergencia, faltan señalizaciones por el cambio de ventanas que se estaba realizando.

**9.- ¿El recurso humano y familiares de los LACTANTES conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?**

Sí, se cuenta con las salidas de emergencia en portería el personal se encuentra debidamente informado sobre el particular.

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

Se revisaron y están al día igual que la visita anterior, los 11 extintores.

Comentarios de lo Observado: **En materia de seguridad el Centro cuenta con los elementos de seguridad al día, y el personal se encuentra informado de estas.**

**Se pudo observar una SALA DE SEGURIDAD NUEVA con equipos de emergencia completos, para un número importante de personas, con trajes de seguridad, botas, lentes, etc. En ese mismo sentido, han sido capacitados por Bomberos ante eventuales situaciones de emergencias, en el uso adecuado de la nueva implementación de seguridad.**

Recomendaciones:

1. Mantener los estándares en materia de seguridad
2. Reponer la señalización por cambio de ventanas.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES RESIDENCIA FRANCISCO VALDES**

FECHA DE LA VISITA: 22 / 11 / 2012

HORA INICIO: 16 : 00

HORA TERMINO: 18 : 00

FECHA VISITA ANTERIOR: 31 / 05 / 2012

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

| NOMBRE  | CARGO                            | INSTITUCIÓN  | FIRMA |
|---|----------------------------------|--|-------|
| JAVIERA SABUGO<br>BRANDES                                   | SEREMI                           | Seremi de Justicia   |       |
| MARIBEL VILLEGAS<br>MOREIRA                                 | FUNDACION TIERRA<br>DE ESPERANZA | Representante de<br>colaborador<br>acreditado  |       |
| PATRICIA OLATE<br>HERRERA                                   | HOGAR DE CRISTO                  | Representante de la<br>sociedad civil  |       |
| ANAIZA CATRICHEO<br>MARIANGEL/<br>SANDRA HERNANDEZ<br>ROJAS | UNIVERSIDAD<br>AUTONOMA DE CHILE | Representante del<br>mundo académico   |       |
| XIMENA URZUA<br>ZIROTTI                                     | PROFESIONAL                      | Representante de la<br>Secretaría Regional<br>Ministerial de<br>Desarrollo Social de la<br>Región. |       |
|   |                                  |  |       |

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

| CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO   | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | No existe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-----------|
| DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)  | X         |       |         |      |          |           |
| COMEDOR   |           | X     |         |      |          |           |
| BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)  |           | X     |         |      |          |           |
| PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)   |           | X     |         |      |          |           |
| VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)  |           | X     |         |      |          |           |
| COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)   |           | X     |         |      |          |           |
| VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE  |           |       | X       |      |          |           |
| HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE  |           | X     |         |      |          |           |
| ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO   |           |       | X       |      |          |           |
| ÁREAS VERDES  |           |       | x       |      |          |           |
| LAVANDERÍA  |           | X     |         |      |          |           |
| CALEFACCIÓN   |           |       | X       |      |          |           |
| VIGILANCIA  |           |       |         |      | X        |           |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS  |           | X     |         |      |          |           |
| SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA   |           |       |         |      |          | X         |
| EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)   |           |       | X       |      |          |           |
| EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS   |           |       |         |      |          | X         |
| <p>Comentarios de lo Observado: <b>Se instaló PC con acceso a internet, el que puede ser utilizado por los jóvenes y bajo supervisión</b></p> <p><b>El lugar habilitado para visitas es el hall de acceso a las oficinas administrativas, lugar no adecuado para las mismas.</b></p> <p><b>El vehículo que cuenta el Hogar está malo y no existen los recursos para su arreglo.</b></p> |           |       |         |      |          |           |
| <p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer una sala para recibir visitas.</li> <li>2.- Reparar vehículo.</li> </ol>   |           |       |         |      |          |           |

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

Hay un funcionario encargado de manejar los materiales de aseo y mantener la higiene de la Residencia. Este funcionario va determinando el uso de los mismos y la compra de los materiales faltantes.

En cuanto a los menores estos se veían aseados y peinados.

Se mantienen las observaciones de la visita pasada.

**B.- RECURSOS HUMANOS**

**Técnica de recolección de datos: Entrevista**

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

| RECURSOS HUMANOS  | SI | NO | N° |
|---|----|----|----|
| Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro | x  |    | 6  |
| Existen encargados de caso por niño   | x  |    | 2  |

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

Sí se han realizado, de recursos humanos, prevención de riesgos y género.

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

Sí tiene, se han realizado por medio de la ACHS, además existe un Comité Paritario.

Se mantiene lo informado en la primera visita en Junio de 2012.

**Comentarios de lo Observado: A simple vista la falta de personal en el Centro, los que allí laboran realizan múltiples tareas a fin de paliar la insuficiencia de los mismos.**

Recomendaciones: Se mantienen.

1. Contratar profesionales, para el área de la salud, y psicosocial.
2. Mejorar la calefacción sobre todo al interior de las oficinas administrativas.



### C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

| GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS   | SI | NO |
|--|----|----|
| SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)  | X  |    |
| SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)                                  | X  |    |
| POSEE REGISTRO DE VISITAS  | X  |    |
| EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA   | X  |    |
| EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES   |    | X  |
| LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).                              | X  |    |
| La residencia cuenta con un plan de emergencia que es compartido con el Hogar Vida Nueva que se encuentra ubicado en la misma dirección, también de varones. |    |    |
| Comentarios de lo Observado: <b>No se cuenta con libro de reclamos y sugerencias, sólo poseen buzón de reclamos.</b>   |    |    |
| Recomendaciones:<br>1.Mantener el orden de las carpetas<br>2. Abrir un libro de reclamos y sugerencias.  |    |    |

### D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

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

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

\_\_La recepción del menor se realiza por medio de la Directora de la residencia y la dupla psicosocial, el 100% de los ingresos son derivados del Juzgado de Familia por medida de protección.

Se mantiene información de la primera visita.

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

El procedimiento no se encuentra establecido por escrito, es un procedimiento de praxis que los funcionarios conocen cabalmente.

Para el caso de los más pequeños el educador de trato directo quien le brinda una acogida especial de contención.

Se mantiene igual que la primera visita.

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

Sí, los educadores de trato directo.

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

\_\_\_\_\_Sí se les entrega la información; a los más pequeños se le refuerza y los más grandes se les plantean desde un principio claramente las reglas de funcionamiento al interior de la Residencia. Todas de forma oral.

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

Sí existe la información y se entrega a todos los niños, por los profesionales al interior del Centro. La psicóloga en primera instancia, se refuerza con el educador de trato directo.

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

Para estos casos el profesional que posee las más habilidades sobre esta área, se hace cargo de entregar la información al NNA.

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

Sí se dispone de la rutina y los padres pueden tener acceso a éstas.

En la práctica se nota poco el interés de los padres para conocer de esta información, según refieren las personas entrevistadas.

No se realizan asambleas salvo cuando se consideren necesarias y a petición de parte.

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

La recepción se realiza por la Directora de la Residencia, también concurre el educador de trato directo, la dupla psicosocial. Luego el educador de trato directo presente el niño al grupo. Se realiza la reinserción escolar del menor. Lo anterior va acompañado de la contención frente al estado personal del menor.

Se mantiene igual que visita anterior.

Comentarios de lo Observado: **El protocolo de ingreso del menor no se encuentra por escrito.**

Recomendaciones:

1. Escriturar el protocolo de ingreso del menor a la Residencia.
2. Faltan profesionales, lo que se encuentran en la Residencia deben cumplir varias labores.

**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

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

\_\_\_\_\_ Sí existe un diagnóstico psicológico con aplicación de test psicológico, además se realizan informes psicosociales. Estos informes son elaborados por la dupla psicosocial de la Residencia.

Hay una evaluación integral, se realizan entrevistas con la familia, visitas domiciliarias, coordinación con redes

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

Sí existen informes psicosociales y psicológicos que dan cuenta de la situación del NNA.

No existe un protocolo

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

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

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

La dupla psicosocial conformada la Asistente Social y el Psicólogo de la Residencia.

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

Existe un plan de intervención para el NNA, entre éstos se pudo constatar:

- 1.- Favorecer una adecuada vinculación con la familia materna del NNA.
- 2.- Proporcionar habilidades sociales en materia de adolescencia.
- 3.- Modelar expresión conductual del NNA.

Igual que la visita anterior.

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

Se realizan las siguientes acciones: entrevistas psicológicas, visitas domiciliarias, coordinaciones escolares.

Evaluaciones de la dupla psicosocial y directora encargadas de la intervención

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

- 1.- Favorecer la problematización de conductas y responsabilización de estas.
- 2.-Fortalecimiento autoestima del NNA y tolerancia a la frustración
- 3.- Favorecer su rendimiento y adecuada conducta dentro del establecimiento educacional,

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

No se considera.

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

Diagnóstico de 3 meses como máximo. Plazo 1 mes posterior al diagnóstico.

|   |
|---|
| Comentarios de lo Observado: <b>Se observan evaluaciones de los NNA, están los test que se establecían en las evaluaciones.</b> |
|---|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

|   |
|---|
| 1. Seguir aplicando los test recomendados |
|---|

**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?**

Solo se basan en la matriz original del proyecto, los protocolos son implícitos.

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

Los responsables es la dupla psicosocial, y se realiza por medio de entrevistas familiares e individuales

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

Sí, existe pero con objetico muy generales.

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

Cuentan con grupos eclesiásticos y alumnas en práctica que realizan actividades los fines de semana. No existe apadrinamiento dado los malos resultados, se trabaja en el fortalecimiento familiar. Se celebran cumpleaños.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Seguir con el orden de las carpetas, manteniendo actualizada la información.
2. Mantener los vínculos de los NNA con su entorno familiar.

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

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

Se encuentra implementada una política de puertas abiertas para los NNA se puedan dirigir al equipo técnico y Directora de la Residencia sin mayores trabas.

Se realizan asambleas con el equipo técnico y la Directora.

Se mantiene lo informado en visita anterior.

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

Sí, existen entrevistas semanales de los NNA con el psicólogo o la Asistente Social. Existe una política de puertas abiertas.

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

Se realizan asambleas, reuniones en las casas.

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

No, minuta la elabora un nutricionista.

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

Se trata de solucionar por medio del lenguaje de señas.

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

Sí, se le permite elegir su ropa, y también comprar en el comercio normal, en este caso dependiendo la edad se le asiste por parte del equipo.

Igual que la visita anterior.

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

Sí se le puede asignar, generalmente el dinero de la locomoción de la semana. Se les asiste por la Directora., Educador de trato directo o la dupla psicosocial.

Se mantiene

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

Sí tienen su propia ropa, y cuentan con casilleros para guardarla.

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

Sí, son informados del motivo de la estadía en la Residencia y del tiempo de su estadía.

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

Día del niño, pascua resurrección, fiestas patrias.

Comentarios de lo Observado: **Faltan actividades para los NNA, pero existen buenas prácticas por ejemplo la administración del dinero para la locomoción colectiva.**



Recomendaciones: Se mantiene

1. Establecer una gran asamblea y/o asamblea general donde participen todos, Directora, profesionales, NNA, educadores de trato directo, manipuladora.

### **Resolución de conflictos**

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

Se presentan agresiones verbales, pequeños hurtos, no pelean entre sí. En situaciones especiales se tratan en reuniones en conjunto con los educadores.

En caso de agresiones se conversa en la oficina de la dirección.

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

En el Centro existe un manual de resolución de conflictos que indica claramente cual es la falta y cual es la sanción a esa falta.

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

En caso de existir se realizan asambleas, reuniones.

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

Existe un reglamento interno que se socializa con cada NNA, la falta más recurrente es la llegada fuera del horario establecido (21 horas), la sanción es que no hay permiso para la siguiente salida.

En la carpeta del NNA queda registrada la falta y la sanción cuando es grave y reiterativa.

Además se suspende el PC, no se facilita el teléfono, se suspenden actividades.-

## **Rutina Diaria**

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

06:30 levantada; 07:00 a 09:00 horas desayuno; luego al Colegio o Liceo, el 100% de los niños están escolarizados; 13:00 a 14:00 almuerzo; 17:00 horas colación; 19:00 horas cena; 20:00 horas tiempo libre; 21:30 horas, hora de dormir.

Se mantiene al igual que la visita anterior.

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

Sí, se le entrega dinero para la locomoción, concurren solos a su respectivo colegio. Tienen libertad para participar en la iglesia que se acomode a sus creencias religiosas.

Hay un programa de apadrinamiento, a los NNA los llevan a actividades recreativas.

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

No se pudo apreciar.

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

Tienen horas libres en las cuales pueden asistir al Gimnasio que posee la residencia, a jugar baby fútbol. El día de la visita los niños estaban jugando a la pelota en el gimnasio.

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

Participan en actividades de capacitación en carpintería, practicas de juegos de salón, juegos electrónicos, ven TV, salidas al parque.

Concurren al circo y cancha de patinaje cuando se pueden conseguir entradas, si van cine deben comprar la entrada.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Planificar talleres de acuerdo a los intereses de los NNA
2. Desarrollar actividades que promuevan la autonomía de los NNA

### **Salud**

**Nota: No se cuenta con profesionales del área de la salud en la Residencia.**

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

No, ya que no existe personal de salud, se concurre al Consultorio Amanecer de la ciudad de Temuco

Se mantiene igual que la visita pasada.

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

Sí existe una carpeta individual que permanece en la oficina de la Asistente Social. Además poseen un cuaderno de novedades médicas diarias.

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

Se solicita la hora al consultorio por un educador de trato directo, no tienen dificultades para obtener hora y los NNA son acompañados por un profesional de la Residencia.

Los exámenes de urgencia y atenciones particulares son financiados por la institución o padrinos. La atención dental se realiza en el consultorio.

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

Sí están inscritos el 100%: en el Consultorio Amanecer y Cesfam Las Quilas.

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

Accidentes escolares, enfermedades respiratorias, hay 5 NNA con tratamiento psiquiátrico, y otros comunes.

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

Los NNA son derivados al consultorio Amanecer en caso de necesidades físicas. Además los profesionales realizan la contención emocional y afectiva de los NNA. Atención dental en el consultorio.

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

Se informa que no se han realizado talleres, pero éstos normalmente se hacen, con la participación de funcionarios del Consultorio. Los alumnos en práctica realizan talleres sobre sexualidad.

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

Sí, son acompañados todos.

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

Sí, en el cuaderno de salud y la ficha individual de cada NNA.

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

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

**Comentarios de lo Observado: Las carpetas cuentan con la información de salud, no obstante no contar con una profesional de la salud en la Residencia.**

Recomendaciones:

1. Contratación de personal para el área de salud de la Residencia.
2. Elaborar protocolos de los diferentes procedimientos en materia de salud.

### **Alimentación**

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

Son 4 comidas diarias (desayuno, almuerzo, colación de tarde y cena), hay una minuta única, a los más pequeños se le da más leche.

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

Se verifica que no sea un problema de salud

**Comentarios de lo Observado: Se revisó la bodega de alimentos, la cual contaba con insumos suficientes para la Residencia, también estaba limpia y ordenada. Cuentan con nutricionista cada**

|   |
|---|
| <b>15 días.</b>   |
| Recomendaciones:<br>1. Mantener las 4 comidas<br>2. Elaborar un plan para los casos de los niños que se rehúsan a comer.<br>3. Contar con un nutricionista, ½ jornada a lo menos. |

**Educación**

|   |    |
|---|----|
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL    | 28 |
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL | 27 |
| TOTAL NNA EN EL CENTRO  | 28 |

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

28 NNA

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

-  
\_\_\_\_\_ 27 \_\_\_\_\_  
—

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

\_\_\_\_\_ 27 \_\_\_\_\_  
—

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

\_\_\_\_\_ 0 \_\_\_\_\_

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

Sí se cuenta con certificados, se pudo observar certificados de matrícula en las carpetas que se revisaron, además cada educador cuenta con un cuaderno de campo en el cual hay información relevante.

Se mantiene lo observado en la visita del primer semestre.

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

Sí, el 100%, solamente un NNA no asiste por cuanto esta con un cuadro depresivo y es oxígeno dependiente.

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

No se evidenció claramente un horario de tareas, son apoyados por los tíos de las casas.

Hay una pequeña biblioteca en una de las casas; tienen acceso a internet limitado el PC está ubicado en la oficina de la Directora,

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

La institución compra los uniformes, en algunas ocasiones las madres de los NNA le compran el uniforme.

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

Los educadores de trato directo son los apoderados de los NNA, cada niño tiene su apoderado. No se integran a los padres, no hay programa sobre el particular atendido a éstos viven en distintas zonas de la región.

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

Se les motiva, se les hacen actividades separadas a cada NNA.

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

Se dispone de la voluntad de los educadores para apoyarlos en la integración a actividades comunes. Los NNA con necesidades espaciales son integrados al espacio.

Comentarios de lo Observado: **El 100% de los NNA asisten al colegio.**

Recomendaciones:

1. Adquisición de otro PC para uso de los NNA
2. Elaborar programas que incorporen a los padres.

**Proceso: Sistema de Reclamos**

**Nota: No existe un libro de reclamos para terceros en la Residencia, el libro de reclamos que poseen lo utilizan los NNA.**

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 niños/as?**

---

---

---

---

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

No cuentan.



| <b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>                                | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|-----------|-----------|
| A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas                                |           |           |
| Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.         |           |           |
| Requiere que se deje un registro del reclamo o queja   |           |           |
| No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas                            |           |           |
| Establece tiempos máximos de respuesta   |           |           |
| Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada |           |           |
| Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas          |           |           |
| Comentarios de lo Observado:   |           |           |
| Recomendaciones:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4.   |           |           |

### **Seguridad**

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

La residencia cuenta con señales éticas, extintores, luz de emergencia y alarma de incendio.

Las señales se encuentra visibles y los extintores también.

Se mantiene lo informado en la visita anterior, se informa que cuentan además con un Comité Paritario.

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

Está pendiente el del segundo semestre, debe realizarse con Bomberos.

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

Sí se posee, materialmente se encuentra en el Hogar vecino "Vida Nueva".

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

Los NNA son evaluados regularmente, se revisa periódicamente. En casos de urgencia son derivados a la urgencia del Hospital Regional de Temuco y al consultorio Amanecer. Los educadores de trato directo son quienes revisan el funcionamiento.

Se mantiene lo informado en el 1er semestre.

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

Sí se posee, materialmente se mantiene en la Dirección del Hogar Vecino "Vida Nueva".

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

El plan de emergencia del año pasado (2011), se realizó en conjunto con el Hogar vecino, este plan fue revisado por Bomberos y la ACHS. Se consideran las directrices sobre el particular de Sename.

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

Sí, se conoce por los NNA.

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

Sí, y estas cumplen con la función además con visibles.

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

Sí, hay 15 ubicados en distintas partes de la Residencia, más 6 de repuesto. Todos los funcionarios de la residencia saben usar los extintores.

Comentarios de lo Observado: **Los extintores estaban al día**

Recomendaciones:

1. Mantener las medidas de seguridad

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

Se entrevistaron 3 NNA

1.- de 14 años

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

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

Señaló el NNA entrevistado que se sintió acogido, cómodo y cariñoso

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

Sí me dijeron las reglas, estábamos en grupos, y los castigos (Acostarse y hacer aseso)

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

Sí, me siento bien en todo eso.

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

Le aviso a la Directora, aunque nunca ha pasado.

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

Lo mejor: cuando nos dan completos, porque nos portamos bien.

Lo peor: Cuando el tío, que ahora no está, trató de pegarme.

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

Sí me dicen y me mandan a limpiar

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

Desayuno, escuela, colación, recreación y cena.

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

Las 4 comidas, los feriados y todas en la semana, es suficiente. Las colaciones no son suficientes y no me dan más porque no hay o no alcanza. La cena si se repite.

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

Yo me la compro con la plata de la beca indígena, así que es todo mío (\$100.00 anual)

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

Yo administro mi plata, la retiran del Banco Estado, mi mamá me pasa plata y me compra ropa y lo que necesite.

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

Es que ya uno ya sabe, porque lo enseñan en el colegio.

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

Sí, la última fue el 18 de septiembre.

2.- De 9 años

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

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

Señaló el NNA entrevistado que se sintió bien recibido, me cuidan.

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

Sí me dijeron cuales son las reglas, siempre me lo están explicando.

El NNA lleva 4 años, no tiene claridad al respecto.

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

Sí, todo eso.

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

A los tíos si me molestan, mis amigos, y si no, no se a quien.

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

Lo mejor: mi mamá

Lo peor: mi hermano me pega

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

Me acuestan temprano, si le pego a mis compañeros.

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

Levantarse, desayuno, escuela, vuelve en la tarde, jugar, Tele, a dormir a las 21:00

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

Desayuno, colación, cena, si pide más me dan.

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

Tía le pasa la ropa, y la elijo

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

Sí, y se la pasa a la tía, o en la mochila y sale a comprar con la tía.

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

Sí.

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

Sí, celebran todo, el 18 de septiembre.

3.- De 6 años

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

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

Señaló el NNA entrevistado que se sintió bien porque las tías son buenas.

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

Sí, me lo dicen siempre

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

Sí, me siento bien.

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

Le digo a las tías, y al tío.

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

Lo mejor: nada bueno.

Lo peor: me robaron (secuestraron) lo llevaron al tren y me trajeron los Carabineros



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

Sí me dicen, me castigan porque me porto mal como desobedecer, robarse plata.  
Castigo acostarse temprano.

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

Desayuno, escuela, recreación, cena.

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

Desayuno, colación y cena. Si queda con hambre pide y le dan más.

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

Sí.

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

Sí, se la pasa a la tía, ella la cuida. Compra dulces.

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

Sí, siempre me enseñan.

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

Sí, el 18 de septiembre.

Comentarios de lo Observado: **Los NNA presentaron problemas de concentración al responder la entrevista, además de confusión de las preguntas, no las comprendieron, y de temor al contestarlas**

Recomendaciones:

1. Mejorar la redacción de las preguntas, a fin de facilitar la comprensión de los NNA
2. Mejorar la convivencia al interior de la Residencia.
3. Atendido el caso de secuestro indicado por uno de los menores entrevistados, mejorar la seguridad de la residencia.
- 4.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES CREAD ALBORADA**

FECHA DE LA VISITA: \_\_\_22\_\_\_/\_\_\_11\_\_\_/\_\_\_2012\_\_\_/

HORA INICIO: \_\_\_10\_\_\_:\_\_\_00\_\_\_/

HORA TERMINO: \_\_\_12\_\_\_:\_\_\_00\_\_\_/

FECHA VISITA ANTERIOR: \_\_\_31\_\_\_/\_\_\_05\_\_\_/\_\_\_2012\_\_\_/

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

| NOMBRE                        | CARGO                            | INSTITUCIÓN  | FIRMA |
|-------------------------------|----------------------------------|--|-------|
| JAVIERA SABUGO<br>BRANDES     | SEREMI                           | Seremi de Justicia   |       |
| MARIBEL VILLEGAS<br>MOREIRA   | FUNDACION TIERRA<br>DE ESPERANZA | Representante de<br>colaborador<br>acreditado  |       |
| PATRICIA OLATE<br>HERRERA     | HOGAR DE CRISTO                  | Representante de la<br>sociedad civil  |       |
| ANAIZA CATRICHEO<br>MARIANGEL | UNIVERSIDAD<br>AUTONOMA DE CHILE | Representante del<br>mundo académico   |       |
| XIMENA URZUA<br>ZIROTTI       | PROFESIONAL                      | Representante de la<br>Secretaría Regional<br>Ministerial de<br>Desarrollo Social de la<br>Región. |       |

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

### A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

| CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO  | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | No existe |
|--|-----------|-------|---------|------|----------|-----------|
| DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)   |           |       | X       |      |          |           |
| COMEDOR  |           |       | X       |      |          |           |
| BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)   |           |       |         | X    |          |           |
| PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)  |           | X     |         |      |          |           |
| VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)   |           | X     |         |      |          |           |
| COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)  |           | X     |         |      |          |           |
| VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE   |           | X     |         |      |          |           |
| HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE   |           |       | X       |      |          |           |
| ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO  |           |       | X       |      |          |           |
| ÁREAS VERDES   |           |       | X       |      |          |           |
| LAVANDERÍA   |           | X     |         |      |          |           |
| CALEFACCIÓN  |           |       |         |      | X        |           |
| VIGILANCIA   |           | X     |         |      |          |           |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS   |           |       | X       |      |          |           |
| SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA  |           | X     |         |      |          |           |
| EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)  |           | X     |         |      |          |           |
| EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS  |           |       |         |      |          | X         |
| <p>Comentarios de lo Observado:</p> <p><b>Falta equipamiento para juegos.</b></p> <p><b>El hall de ingreso al Centro es el lugar de visitas.</b></p> <p><b>Se observan mejoras en cuanto a higiene, no faltaban vidrios en las ventanas.</b></p> <p><b>Se mantienen los problemas relativos a la calefacción</b></p> |           |       |         |      |          |           |

| <b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>   | <b>Muy Bueno</b> | <b>Bueno</b> | <b>Regular</b> | <b>Malo</b> | <b>Muy Malo</b> | <b>No existe</b> |
|--|------------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|------------------|
| Recomendaciones:<br>1. Faltan PC con internet para los NNA, hay sólo uno por pieza<br>2. Instalar una sala de visita especial.<br>3 Mejorar el sistema de calefacción. |                  |              |                |             |                 |                  |

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

A solicitud de cada casa, cada educador de trato directo maneja los elementos más tóxicos

**B.- RECURSOS HUMANOS**

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

| <b>RECURSOS HUMANOS</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>N°</b> |
|--|-----------|-----------|-----------|
| <b>Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro</b> | <b>X</b>  |           | <b>7</b>  |
| <b>Existen encargados de caso por niño</b>   | <b>X</b>  |           | <b>7</b>  |

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

Sí: segunda parte de rutina, terapia ocupacional, de seguridad y emergencias.

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

Sí, por la Mutual de Seguridad, también hay un Comité Paritario encargado de estos procedimientos, se han realizado 3 capacitaciones a la fecha.

|  |
|--|
| Comentarios de lo Observado: Se constató de manera positiva la disminución de las licencias médicas de los profesionales; se contrató por 3 meses un asesor jurídico para el Centro (hasta 31.12.2012) |
|--|

Recomendaciones:

1. Mantener el orden y limpieza del Centro
2. Analizar el tema de las licencias médicas que tiene un período largo de duración.
3. Prorrogar el contrato del asesor jurídico ya que cumple una labor importante de orden de las carpetas de los niños y jóvenes, actualización de las mismas, seguimiento en tribunales, etc.

**C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

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

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

| <b>GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|---|-----------|-----------|
| <b>SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)</b>  | X         |           |
| SE OBSERVAN CARPETAS <b>ACTUALIZADAS</b> INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)  | x         |           |
| POSEE REGISTRO DE VISITAS   | X         |           |
| EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA  | X         |           |
| EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES  | X         |           |
| LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).   | X         |           |
| Sí, hay un plan de emergencia. Existen brigadas, se realizan pruebas de conocimiento. Existe una organización en cuanto a emergencias de incendios, situaciones de crisis.                          |           |           |
| Comentarios de lo Observado: Se pudo observar un mejoramiento integral del Centro en relación al aspecto administrativo, se notó más orden, carpetas actualizadas y con la documentación requerida. |           |           |
| Recomendaciones:<br>1. Mantener las mejoras introducidas a nivel administrativo.<br>2. Mantener las medidas de seguridad<br>3. Mantener al día las carpetas.  |           |           |

## **D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL**

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

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

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

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

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

El ingreso de los NNA se realiza por Tribunales de Familia y Fiscalía, por medio de la orden respectiva, la acogida la realiza el Jefe Técnico, quien informa al NNA del por qué de su ingreso al Centro.

Cuentan con una unidad de acogida, los procedimientos están establecidos claramente.

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

Tienen una cartilla de bienvenida, aplicada por el Jefe Técnico y por los educadores de trato directo, se dan a conocer los derechos y obligaciones de los NNA.

Se establece un plazo de 24 horas para la asignación a la dupla psicosocial del NNA.

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

Sí, plazo de 24 horas para asignación dupla psicosocial, luego es acogido por el educador de trato directo.

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

Sí, a través de una cartilla informativa de forma clara y orientada a cada niño. Se le informa al NNA de la dupla psicosocial asignada.

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

Sí, mediante entrevista privada con jefe Técnico y educador de trato directo.

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

Se considera las capacidades de cada NNA, también se entrega a la familia de manera directa se le hace partícipe.

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

Sí, existe una cartilla para la familia recientemente en proceso de implementación, en la que se establecen normas y reglas, es una herramienta de carácter nacional. También se explica verbalmente en las visitas de los familiares

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

Derivación Tribunal- acogida- entrega de cartilla con normas- asignación de dupla psicosocial- asignación de casa- se presenta al educador- se presenta a los otros NNA de la casa- asignación de cama y nuevamente tiene entrevista con educador de trato directo para reforzar acogida.

|   |
|---|
| Comentarios de lo Observado: <b>El cuaderno para los familiares buena práctica.</b> |
|---|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

|   |
|---|
| 1. Implementar 100% cuaderno o libreta para la familia. |
|---|



**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

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

Sí, a través de la dupla psicosocial (investigación socio comunitaria), coordinación con todas las redes antes de cada visita la cual tiene un tiempo máximo de un día, se aplican distintos instrumentos.

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

Se refieren entrevistas con familias, se aplican test social y psicológica. Psicológicamente se aplican varios test.

|                              |
|------------------------------|
| Comentarios de lo Observado: |
| Recomendaciones:             |

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

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

La dupla psicosocial en coordinación con el educador de trato directo (tutor), se incorpora al NNA y es informado cuando se puede.

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

Los diseña la dupla psicosocial, contempla la dimensión individual, familiar y socio comunitario del NNA. En virtud de lo detectado se efectúan coordinación con redes de apoyo

Ejemplo: se otorga acompañamiento psicosocial facilitando un ambiente reparador.

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

Jefe Técnico evalúa y visa, por medio de entrevistas van encuadrando los objetivos con los NNA (cada 15 días)

El promedio es de 25 casos por profesional.

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

Año 2008- plazo de término PII 2009.

Favorecer el aprendizaje de pautas de conducta que permitan un majeo social (ámbito individual).

Favorecer competencias parentales.

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

Sí se visualizó en carpeta el abordaje del áreas de intervención familiar en función de restablecer el vínculo

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

Se acomoda de acuerdo a lo solicitado por el Tribunal y la dinámica de cada menor.

|                               |
|-------------------------------|
| Comentarios de lo Observado:. |
| Recomendaciones:              |

**Proceso: Intervención con la familia.**

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

Sí se contempla, hay una evaluación integral, hay un trabajo a nivel familiar, entrevistas, visitas domiciliarias.

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

Encargado dupla psicosocial, plan de intervención en virtud del diagnóstico, también se realiza un trabajo a nivel familiar.

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

Se observó en las carpetas revisadas

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

Hay alternativas, hay actividades recreativas, campamentos de verano, salidas por el día.

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

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

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

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

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

Opiniones de los NNA son relevantes, se trabaja la estimulación escolar. Acceder a capacitaciones, por ejemplo de Sence.

Educativo: ámbito limitado, promoción del ahorro, colaboran en la cocina, se incorporan hábitos de higiene.

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

Sí, se realizan coordinaciones, entrevistas, y esta el buzón de Sename..

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

Elección del establecimiento educacional cuando existen varias alternativas.

Los PII son diferenciados y se ajustan a las opiniones y decisiones de los NNA.

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

No, ya que hay nutricionista.

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

Lenguaje de señas y se establecen simbologías gestuales conocidas. A través de la rutina cada educador de trato directo establece un lenguaje, se incorporan herramientas de educación diferencial.

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

Los niños pequeños no eligen su ropa, usan buzo generalmente. Los adolescentes usan su propia ropa comprada por el establecimiento. Los que tienen pensión pueden elegir y comprar su propia ropa.

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

No hay manejo.

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

Tienen casilleros y ropa propia.

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

---

Sí.

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

Sí, se integra toda la comunidad del Centro.

**Comentarios de lo Observado:**

1. Se observa en las entrevistas que los jóvenes más grandes señalan que la rutina diaria no es entretenida, que los educadores no los motivan a realizar actividades, solo ven televisión, nada más.

**Recomendaciones:**

1. Incorporar a la rutina diaria actividades como juegos, lúdicas, que no sea ver televisión, y que sean previamente acordadas con los jóvenes y niños.

**Resolución de conflictos**

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

Conflictos entre pares, por temas ropa y aceptación.

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

Se dan por etapas educador de trato director actor primordial actúa como mediador y luego se informa ala dupla psicosocial

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

Hay un protocolo, un sistema de disciplina.

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

Existen horarios, particularmente en lo referente a las comidas, en las casas también existen normas, el educador de trato directo es la autoridad al interior de la casa

### **Rutina Diaria**

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

Esta dada según los casos por asistencia a la escuela.

Levantada para quienes van a clases 06:30 horas, toman desayuno y se van a clases. Para los que no van a clases levantada a las 08:30 horas, cambio de turno 9 horas; aseos de casa (tíos y NNA) tiempo libre; medio día almuerzo, trabajo escolar, talleres en la mañana y tarde.

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

Un NNA realizando el aseo de su casa, han participado en la pintura y heroseamiento de la casa. Ordenar el jardín.

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

Talleres no hay uno explícito, pero si realizan, es un objetivo de la dupla psicosocial, en lo cotidianos se evidencia en el trato directo

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

Fines de semana hay más tiempo libre., de lunes a viernes son aprox. 2 horas en que pueden acceder a talleres. Cada casa tiene TV por cable, los más grandes tienen máquinas de ejercicio.

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

Visitas a otras casas a compañeros, se autorizan según la situación. Pueden concurrir a todas las actividades de la red y municipales, según planificación de cada casa.

**Comentarios de lo Observado:**

1.- No se visualizó una rutina diaria única del Centro. Se informó que un terapeuta organizará las rutinas del Centro y reestructurar los espacios del centro.

2.- Se observa en las entrevistas que los jóvenes más grandes señalan que la rutina diaria no es entretenida, que los educadores no los motivan a realizar actividades, solo ven televisión, nada más.

**Recomendaciones:**

1. Establecer una rutina más o menos uniforme para el Centro
2. Crear espacios de esparcimientos, programas de talleres laborales, deportivos
3. Crear talleres culturales, realizar actividades en el tiempo libre de los NNA.
4. Tomar en cuenta la opinión de los NNA en la implementación de talleres y actividades.

**Salud**

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

Cada NNA es evaluado por la enfermera una vez que ingresa al Centro.

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

Todos los NNA tienen una ficha de salud inicial. El registro se lleva en la enfermería, existe una 2da. ficha para los NNA que requieran una atención especializada.

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

Protocolo, de atención y derivación se encontraba actualizada.

La atención en servicios especializados CTD es difícil conseguir horas, se les atiende en algunos casos en sus lugares de origen.

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

Solo se inscriben cuando se requiere, la mayoría están inscritos en el consultorio de su familia de origen. Hacen uso de la red, por dificultades de acceso al Consultorio Miraflores donde les corresponde.

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

Deriva el médico a oftalmología, neurología, psiquiatría en un alto porcentaje. También hay derivaciones para la matrona.

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

Se derivan al consultorio Miraflores, solo se ofrece atención de urgencia.

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

La enfermera hace educación personal, se están preparando talleres. Está el protocolo de ingreso.

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

Se acompañan a todos los NNA a las atenciones de salud por un educador de trato directo o enfermera.

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

Sí, hay una ficha de tratamiento farmacológico (indica médico tratante, fecha día cantidad)



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

Comentarios de lo Observado: **la atención de la red es lenta, pero se esta analizando darle más rapidez.**

Recomendaciones:

1. Generar mecanismos de convenios para atención dental de los NNA

### **Alimentación**

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

Desayuno: 9:15 horas y a las 7 según cada casa, y si el NNA va al colegio.

Almuerzo: 12:30 horas

Colación 16:30 horas;

Cena: 18:30 a 19 horas.

Hay una minuta mensual, no se observó el parámetro para casos especiales, informes nutricionales se realizan cuando se solicita por el equipo.

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

Los tíos de cocina sirven a cada NNA , y si se da la situación de sobrepeso y también bajo peso tienen indicaciones especiales y programas dietéticos.

|                              |
|------------------------------|
| Comentarios de lo Observado: |
| Recomendaciones:             |

**Educación**

|   |                  |
|---|------------------|
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL    | 33               |
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL | 5                |
| TOTAL NNA EN EL CENTRO  | <b><u>38</u></b> |

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

La dupla psicosocial y el educador de trato directo (apoderado)

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

37 todos los NNA están matriculados, excepto un caso reciente.

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

5 NNA

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

Una niña recién ingresada.

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

De las carpetas revisadas, se observaron certificados de estudios, informes de notas y psicológicos

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

El plan de intervención psicosocial considera la inserción en colegios, 37 de ellos están matriculados, pero hay 4 que no asisten por deserción, no regresan al Centro o por problemas psiquiátricos.

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

En cada una de las casas se instaló un PC: sin internet para tareas, para acceder a internet deben usar el PC de la oficina del educador de trato directo. Los NNA estudian en la sala de la casa. Se realiza reforzamiento de cargos de los ETD y estudiantes en práctica de educación diferencial.

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

EL centro comprar los uniformes de cada NNA, se adquiere ropa nueva.

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

Asisten a reunión los tutores de cada casa a las reuniones de apoderados, el seguimiento de las notas es responsabilidad de la dupla psicosocial, en particular del asistente social.

Los NNA que tienen padre o referentes se les motiva para que se preocupen de la educación del NNA, sólo algunos se incorporan.

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

Hay actividades de talleres recreativos, deportivos, invernadero, conociendo la región (paseos), ir al cine, cada casa tiene una planificación de actividades.

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

Poseen recursos económicos para la compra de entradas, viajes, juego nuevos, reparar juegos, murales del gimnasio. Taller de cocina o repostería, manualidades, se va a incorporar un tallerista.

Comentarios de lo Observado: **Al contrario de la visita pasada, sí hubo quien respondiera esta área de la pauta de visita. Hay expectativas con la incorporación de un tallerista.**

**En las entrevistas, sobre todo con los jóvenes más grandes, se pudo percibir que gran parte de las actividades que se realizan no son del agrado de los mismos, y señalan que casi se limitan a solo ver televisión durante el día.**

Recomendaciones:

1. Mantener y mejorar la unidad de educación
2. Incentivar a los NNA a mantenerse en el sistema escolar.
3. Contratar tallerista.
4. Involucrar a los NNA en la selección de los talleres a realizar.

**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 niños/as?**

Hay un libro de reclamos y sugerencias, el último reclamo data de febrero de 2012, se contestó el reclamo por escrito, además de información a la Dirección Regional de este reclamo.

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

Sí, se cuenta con un asesor jurídico desde octubre a diciembre de 2012, bajo la modalidad de honorarios

| <b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|-----------|-----------|
| A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas  | X         |           |
| Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.   |           | X         |
| Requiere que se deje un registro del 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 del centro residencial desarrolle acciones preventivas  |           | X         |
| Comentarios de lo Observado: El procedimiento de respuesta es poco claro, se desconocen tiempos de respuesta.  |           |           |
| Recomendaciones:<br>1. Mejorar el procedimiento de reclamos, determinar tiempos de respuestas<br>2. Mantener la contratación del asesor jurídico del Centro. |           |           |

**Seguridad**

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

Poseen una central de alarma de detención, extintores visibles, salidas de emergencia y también realizan simulacros.-

Se mantiene.

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

Este año no se ha realizado ningún simulacro.

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

Cuando se certificó la red húmeda por la Séptima Cía. de Bomberos de la ciudad.

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

Existe una pauta de cotejo, cada vez que hay feriados largos.

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

Hay un archivo para los simulacros que se reporta a nivel central

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

Se socializó el plan de emergencia en septiembre y se envió a Carabineros , Bomberos y Samu.

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

Sí conocen el plan, existe un folleto que se entrega a cada NNA al momento de ingresar al Centro que explica el plan de emergencia.

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

Sí, y éstas están abiertas.

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

Sí, se cuenta con 25 grandes y 5 para computadores.

Comentarios de lo Observado: **Se observó los elementos de seguridad visibles en el Centro, los extintores estaban al día.**

Recomendaciones:

1. Mantener las medidas de seguridad
2. Realzar simulacros tanto de día como noche.

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

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

**Se realizaron 4 entrevistas**

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

**1.- MENOR DE 17 AÑOS**

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

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

Llegó en el mes de octubre de 2012 y se sintió acogido.

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

Sí le informaron verbalmente las reglas, el informaron en que consiste el equipo de trabajo.

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

Sí, por los compañeros y tíos.

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

Se lo informa al tío de la casa.



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

Lo mejor: Tener una cama, tele, comodidad, lo tratan bien

Lo peor: No señala ningún trato malo

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

No lo han castigado, ayuda al interior del Centro en aseo, no se mete en problemas.

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

Se levanta a las 9 horas, se baña, toma desayuno, luego ve TV., o juega a la pelota, a las 12 almuerza,, juega a la pelota, a las 17 horas toma una colación, a las 19:30 cena, se baña y se acuesta a las 23 horas. No va al colegio.

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

Come 4 veces, considera que está bien.

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

Si, él las elije.

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

No maneja, recibe una pensión que se la entrega al tío o la asistente social, cuando la requiere la solicita. Compra ropa, alimentos o cigarros.

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

Si, los asistentes sociales.

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

Sí se celebran cumpleaños se comprar torta y bebidas, fue a un cumpleaños el domingo pasado.

2.- MENOR DE 16 AÑOS.

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

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

Me recibió el tío Juan Carlos más la tía Marisol, me trataron bien.

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

Sí.

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

No, la asistente social y la psicóloga “no pescan”, los tíos de la casa lo tratan bien.

Hay dos tíos con los que se lleva mal, molestan mucho.

No va al colegio hace dos semanas, porque no quiere.

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

No hago nada no reclama, no le han dicho con quien reclamar.

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

Lo mejor: el apoyo y trato los tíos “buena onda”

Lo peor: algunos compañeros molestoso y tíos, hay peleas todas las semanas.

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

Sí me han castigado por faltar a clases: el castigo es que tiene que acostarse más temprano.

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

Me levantó a las 10 horas, me baño y desayuno. En la mañana estoy en la casa, vemos TV no más, no hay nada entretenido. Almuerzo a las 13 horas. Cuando iba al colegio era de 14 a 18 horas.

Cena a las 19 horas, después vemos TV hacemos aseo, las 23 horas me acuesto.

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

4 veces, es suficiente., se puede repetir la ensalada, hay comidas ricas y otras no tanto.

Señala que no hay flan diet o postres light

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

Yo tengo mi ropa; zapatos sí me dan.

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

Tengo cuenta RUT, pero no la puedo activar,, no tengo ni mafeo dinero, le gustaría activar su cuenta RUT.

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

Si, lo sabía de antes, autocuidado.

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

Si, los cumpleaños y fiestas patrias, señala que la Navidad y Año Nuevo las pasa en casa.

### 3.-MENOR (HOMBRE)

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

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

Sí me sentí acogido.

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

Sí, reunión en la noche en el living unos tíos me dijeron

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

Sí, pero por dos niños no (otros niños), con los adultos bien

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

Le digo a l tío o tía, en el mismo momento, si no a mi papá.

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

Lo mejor: salidas, juegos a la pelota y PC sin internet.

Lo peor: que los chiquillos se “tiren a choros”

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

Me sancionaron cuando hago algo malo, pegar a otro compañero. La sanción es acostarse temprano el fin de semana a las 19:30 horas

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

Se levanta, baño, se viste, desayuna, escuela, vuelvo en la tarde a las 17 horas, puede jugar o PC, a veces estudia cuando hay prueba.

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

Cuatro veces al día, que con hambre es insuficiente, si pide más me dan.

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

Sí.

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

Sí, se la pasa al tío que la guarda, ahorra, compra y vende cosas en la escuela.

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

Sí me enseñan.

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

Sí se celebran y la última fue el 18 de septiembre..

4.- MENOR (MUJER)

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

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

Sí, porque son amorosos, me tratan bien

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

Sí, me lo dijeron una tía a mi sola.

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

Sí.

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

Le digo a mi tía y si tiene que ir con el Centro me voy.

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

Lo peor: ninguno

Todo es bueno

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

Sí me dicen porque, la sanción hacer aseo, acostarse temprano.

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

Se levanta, desayuno, ve TV, hago aseo, juego, almuerzo, salgo al patio, colación, al patio, cena y se acuesta.

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

4 veces y es suficiente, come poco

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

Sí me dejan.

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

Sí tengo, me la guardan las tías

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

Sí me enseñan y nos dicen a cada rato.

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

Sí se celebran todos, la última celebración no sé porque no estaba.

Comentarios de lo Observado:

1. **Se mantiene la Falta actividades recreativas, deportivas.**
2. **Tres de los cuatros NNA entrevistados no van al colegio, y en definitiva no hacen nada.**
3. **Se señaló que existe problemas con las manillas de las duchas.**
4. **Además uno de los entrevistados quería trabajar, pero en el Centro no lo autorizan.**

Recomendaciones:

- 1.- Regularizar la situación escolar de los NNA
- 2.- Crear talleres deportivos, es especial de futbol
- 3.- Hacer talleres sobre salud
- 4.- Reparar las duchas de las casas.
- 5.- Estudiar las posibilidades de trabajo de los NNA, con las correspondientes autorizaciones legales.
- 6.- Fomentar la asistencia a clases y la regulación de estudios de los NNA.





**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES  
MAYORES (Residencia Newen Domo Lautaro Ex Residencia Juvenil Lautaro)**

FECHA DE LA VISITA: 23 / 11 / 2012 /

HORA INICIO: 10 : 30 /

HORA TERMINO: 12 : 10 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 01 / 06 / 2012 /

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

| NOMBRE                         | CARGO                            | INSTITUCIÓN  | FIRMA |
|--------------------------------|----------------------------------|--|-------|
| JAVIERA SABUGO<br>BRANDES      | SEREMI                           | Seremi de Justicia   |       |
| MARISEL VILLEGAS<br>MOREIRA    | FUNDACION TIERRA<br>DE ESPERANZA | Representante de<br>colaborador<br>acreditado  |       |
| GABRIELA CANIULLAN<br>HUAIQUIL | HOGAR DE CRISTO                  | Representante de la<br>sociedad civil  |       |
| SANDRA HERNANDEZ<br>ROJAS      | UNIVERSIDAD<br>AUTONOMA DE CHILE | Representante del<br>mundo académico   |       |
| XIMENA URZUA<br>ZIROTTI        | PROFESIONAL                      | Representante de la<br>Secretaría Regional<br>Ministerial de<br>Desarrollo Social de la<br>Región. |       |
|                                |                                  |  |       |

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

**A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO**

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

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

**Comentarios de lo Observado: En relación a la visita pasada se pudo observar, que la Residencia cuenta con una sala de juegos y de computación (se observaron 6 PC con internet), para uso de las niñas, la sala de juegos estaba en proceso de instalación. El número de niñas había disminuido considerablemente a casi la mitad de la visita anterior, lo que posibilitó la creación de esta sala ya que se eliminó un dormitorio.**

**En cuanto al lugar para recibir visitas se cuenta con a lo menos tres (sala multiuso, oficina y comedor), pero no es un lugar exclusivo para las mismas.**

**En lo referente al furgón que posee la Residencia, este actualmente no está en uso por cuanto no se cuenta con chofer con la licencia respectiva.**

| CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO   | Muy Bueno | Bueno | Regular | Malo | Muy Malo | No existe |
|---|-----------|-------|---------|------|----------|-----------|
| <b>Recomendaciones:</b><br>1. La sala de juegos en proceso de instalación debe contar juguetes de acuerdo a la edad de las niñas.<br>2. Mejorar el stock de libros de la biblioteca, que es muy deficitario.<br>3. Se mantiene la observación en relación a la poca cantidad de duchas al interior de la Residencia.<br>4. Solucionar el problema con el furgón de la Residencia, contratando a un chofer con la licencia requerida o bien darlo y adquirir un nuevo vehículo sin la limitación de la licencia de la conducir |           |       |         |      |          |           |

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

Se contrató a una persona encargada del aseo de la Residencia (baños, limpieza de vidrios, pisos).

En general las niñas que se encontraban al momento de la visita se veían aseadas.

**B.- RECURSOS HUMANOS**

**Técnica de recolección de datos: Entrevista**

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

| RECURSOS HUMANOS  | SI | NO | N° |
|---|----|----|----|
| Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro | X  |    | 4  |
| Existen encargados de caso por niño   | X  |    | 3  |

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

Sí se han realizado sobre competencias parentales impartidas por la UCT.

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

Sí, por medio de la ACHS, sobre uso de extintores; se informó que está pendiente curso de primeros auxilios, programado para fines de noviembre de 2012

**Comentarios de lo Observado: Durante la noche sólo queda una educadora de trato directo para toda la residencia. Además se requiere de otro psicólogo en la Residencia.**

**Recomendaciones:**

1. Contratación de más profesionales, para los turnos de noche
2. Adquisición libros de lectura, la biblioteca de la Residencia posee pocos libros

**C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

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

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

| <b>GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|---|-----------|-----------|
| <b>SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)</b>                                      | X         |           |
| <b>SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)</b>          |           |           |
| <b>POSEE REGISTRO DE VISITAS</b>  | X         |           |
| <b>EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA</b>   | X         |           |
| <b>EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES</b>   |           | x         |
| <b>LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).</b>      | x         |           |
| Existe un plan de emergencia.   |           |           |
| <b>Comentarios de lo Observado: Se pudo observar un libro de salidas diarias con familiares autorizados y un libro de entrega de turno.</b> |           |           |
| <b>Se cuenta con el buzón que entrega Sename, el cual es abierto dos veces en el año según se informó.</b>                                  |           |           |
| <b>No existe libro de reclamos y sugerencias.</b>   |           |           |
| <b>Recomendaciones:</b>   |           |           |
| <b>1. Mantener actualizado registro de salidas de las NNA</b>   |           |           |
| <b>2. Abrir un libro de reclamos y sugerencias,</b>   |           |           |

## **D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL**

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

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

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

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

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

\_\_Más del 90% de las NNA ingresan por el Tribunal de Familia de distintas comunas de la Región, por medidas de protección.

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

Existe un protocolo de acogida, existe un plazo donde el educador de trato directo realiza el proceso de acompañamiento, con bienvenida de la Dirección de la Residencia, profesionales, en especial trabajador social.

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

Si divide el acogimiento, en lo cotidiano el educador de trato directo y el trabajador social que trabaja en proyecto de reinserción social.

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

A través de un encuadre inicial verbal se exponen normas y límites (generalmente por medio de una entrevista).

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

Sí se les explica a las NNA por quienes serán atendidos en el Hogar.

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

Los educadores de trato directo y profesional que refuerza la intervención.

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

Informan en la entrevista que sí, pero no se encuentra disponible


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

Ingreso de la NNA, acoge el educador de trato directo, y refuerza la dupla psicosocial a cargo de la intervención.

|  |
|--|
| <b>Comentarios de lo Observado: No existe por escrito normas y rutinas del funcionamiento de la Residencia</b> |
|--|

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

|   |
|---|
| 1. Constar por escrito normas y rutinas de funcionamiento de la Residencia. |
|---|



**Proceso: Diagnóstico Psicosocial.**

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

La realiza la dupla psicosocial en competencias parentales, matriz de evaluación de competencias parentales es para evaluar necesidades familiares.

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

No existe un protocolo formal establecido.

|   |
|---|
| Comentarios de lo Observado: <b>Falta escriturar protocolos de diagnósticos</b> |
|---|

|                  |
|------------------|
| Recomendaciones: |
|------------------|

|  |
|--|
| 1. Escriturar protocolos de intervención |
|--|

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

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

La diseña la dupla psicosocial.

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

Sí existe plan, consiste en cumplir objetivos, los elabora la dupla psicosocial.

El caso típico consiste en que la dupla psicosocial elabora el plan de intervención, se busca referentes familiares si existen, para vincular y reforzar los roles parentales.

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

Las acciones se realizan con las NNA a través de cumplir tareas y con sus familiares van evaluando objetivos. Encargada de evaluar los educadores de trato directo y la dupla psicosocial

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

- 1.- Orientar en proyecto de vida personal asociado a la continuidad de estudios superiores
- 2.- Reforzar ámbito escolar
- 3.- Potenciar y articular las redes institucionales.

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

Sí se cuenta con un ámbito familiar a través de las entrevistas psicosociales, talleres y visitas domiciliarias.

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

Un año se visualizó en carpeta revisada en la visita.

|  |
|--|
| Comentarios de lo Observado:             |
| Recomendaciones:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. |



**Proceso: Intervención con la familia.**

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

Sí, el encuadre inicial lo realiza la directora y posteriormente la dupla psicosocial. En el proceso de intervención se evalúan las habilidades parentales.

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

La directora de la Residencia es quién sostiene la entrevista familiar.

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

Si, consiste en reforzar y fortalecer herramientas en pautas de crianza que permitan el adecuado desempeño de su rol.

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

Principalmente los educadores de trato directo, con salidas, vacaciones y actividades recreativas.

**Comentarios de lo Observado: Las carpetas que se revisaron no contaban con diagnóstico, plan de intervención, sólo contaban con fichas de registro**

**Recomendaciones:**

1. Actualizar las carpetas de las NNA con toda la información.
- 2.
- 3.
- 4.

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

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

A través de lo cotidiano, de entrevistas, y del proceso de intervención por parte de la dupla psicosocial.

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

Buzón de Sename, reunión por piezas y misivas. A nivel individual por medio de la intervención y desde coordinaciones escolares.

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

Reunión por pieza (dormitorio) cuando se definió la alimentación, en lo referente a qué alimentos gustaban más.

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

Sí se considera.

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

Por medio de la experiencia, asistencia permanente y fortaleciendo el trabajo integrado con el colegio

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

Existe un stock de insumos para ellas y pueden escoger dentro de esas posibilidades. Existe un monto anual destinado a compras en el comercio.

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

Casos excepcionales como estudiante de Educación Superior, para gastos específicos de pasajes.

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

Si, cada una tiene su propio closet.

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

Si, por medio de primera entrevista (encuadre)

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

Si, cumpleaños se celebran mensualmente, se cita en ocasiones a los padres de las niñas.

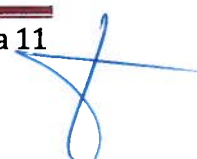
También navidad, aniversario de la Fundación.

|  |
|--|
| Comentarios de lo Observado:             |
| Recomendaciones:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. |

**Resolución de conflictos**

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

Desordenes en las piezas provoca conflictos entre las NNA y las Educadoras de Trato Directo.



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

Se realiza entrevista con Directora, las niñas involucradas y profesionales, se hace hincapié en el trabajo que se realiza y se aplican sanciones dependiendo de la gravedad del incidente.

La sanción más común es la suspensión de salidas los fines de semana a sus casas.

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

Se fijan sanciones generales informando a las niñas, ej. No hay permiso para salir a visitar a sus familiares o referentes más significativos.

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

En lo cotidiano el educador de trato directo es quien evalúa, existen reglas y normas específicas sobre el particular.

### **Rutina Diaria**

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

La levantada comienza a las 6:30 horas, desayuno 07:00 horas, posteriormente están los traslados a los distintos colegios, regresan a las 16:30 17:00 horas. Se les otorga la colación, se realizan talleres y tareas escolares a las 19:00 cena y las 21 horas término de la jornada.

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

Cuentan con autorizaciones para salir a hacer tareas fuera del Hogar, a realizar trabajos de estudios en grupo. Los permisos los autoriza la Dirección y la dupla psicosocial.



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

Hay talleres para las NNA realizado por las alumnas en práctica de psicología y educación física. Además las educadoras de trato directo realizan talleres de manualidades y cuidado personal, hábitos de higiene, diariamente ordenan sus closets.

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

Les destinan una hora para ver TV, en horarios en que no hay talleres.

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

Participan en actividades extra escolares siempre supervisadas por personal de la Residencia.

**Comentarios de lo Observado: Al momento de la visitas las niñas que se encontraban en la Residencia estaban viendo TV.**

**Recomendaciones:**

1. Falta mejorar la planificar de las actividades extra escolares
- 2.- Llama profundamente la atención que la sanción más común para las niñas sea privarlas de las salidas de fines de semana a su casas con familiares, toda vez que uno de los fines de la residencia es potenciar y fomentar las competencias parentales.

### **Salud**

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

Se les exige a los apoderados que presenten los antecedentes de salud de las niñas.

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

Existe un registro de salud, no se pudo observar por cuanto la educadora de trato directo encargada del registro no estaba, el horario de la citada profesional es de 14 horas a 21:30 horas.

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

Asisten al Cesfam y al Hospital de Lautaro. Es expedito el procedimiento.

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

Todas la NNA poseen ficha en el CESFAM.

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

En su mayoría resfríos, hay una niña con síndrome de Down.

Una niña con hiperactividad se atiende con médico especialista en Temuco ( neurólogo)

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

No tienen un protocolo sobre el particular.

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

No existe un protocolo ni registro, no obstante la educadora de trato directo informa si se realizan talleres.

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

Si.

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

Si, pero no se observó atendido a que la encargada no se encontraba su horario de trabajo es en la tarde a partir de las 14 horas.

| 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  |

**Comentarios de lo Observado: Atendido a que por jornada de trabajo la encargad del Registro médico no estaba, no se pudo revisar, los antecedentes se guardan bajo llave.**

**Recomendaciones:**

1. Dejar a disposición del resto de los profesionales el registro de salud, no bajo llave.
- 3.
- 4.

**Alimentación**

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

Desayuno, colación, almuerzo, once y cena, lo días sábado y domingos, los mismo en la semana para las niñas que por motivos especiales se quedan en la Residencia.



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

A las que no quieren comer se las incentiva con los postres, a las más grandes si pide se le repite la ración.

Comentarios de lo Observado: **No hay nutricionista que asesore en la elaboración del menú, la mayoría de las niñas almuerza en el Colegio.**

**Recomendaciones:**

1. Contratación de profesional con conocimiento en el área de nutrición de las NNA, y/o en el área de la salud.
2. Tener minutas para fin de semana y festivos.
- 3.
- 4.

**Educación**

|   |    |
|---|----|
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL    | 46 |
| TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL | 0  |
| TOTAL NNA EN EL CENTRO  |    |

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

El responsable es el Director de la Residencia.

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

\_\_\_\_\_ **46** \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_ **46** \_\_\_\_\_



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

0

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

Si, se observaron carpetas individuales con antecedentes escolares, de salud e intervención psicosocial.

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

2 niñas en educación pre escolar; 25 niñas en educación básica; 10 niñas en educación media y una en educación superior (asistente dental).

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

Existe una biblioteca, pero muy deficitaria en cuanto a material.

Se incorporaron PC con acceso restringido a internet.

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

Son proporcionados por la Residencia.

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

Hay una baja vinculación con los padres y familiares.



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

Los educadores técnicos informan que se realizan acciones en relación al tema, pero no existe un registro ni evidencias.

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

No, las actividades son globales.

|   |
|---|
| <b>Comentarios de lo Observado: Existen 6 PC con acceso a internet restringido.</b>   |
| <b>La biblioteca se mantiene igual, faltan libros de lectura</b>  |
| Recomendaciones:<br>1. Fomentar los espacios recreativos al interior del centro.<br>2. Actualizar la biblioteca del hogar<br>3.<br>4. |

**Proceso: Sistema de Reclamos**

**No hay libro 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 niños/as?**

---

---

---

---

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

No, en caso de necesitarla se coordina con al OPD de Lautaro.

| <b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>                                | <b>SI</b> | <b>NO</b> |
|--|-----------|-----------|
| A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas                                |           |           |
| Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.         |           |           |
| Requiere que se deje un registro del reclamo o queja   |           |           |
| No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas                            |           |           |
| Establece tiempos máximos de respuesta   |           |           |
| Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada |           |           |
| Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas          |           |           |
| Comentarios de lo Observado:   |           |           |
| Recomendaciones:<br>1. Tener libro de reclamos y sugerencias<br>2.<br>3.<br>4.                           |           |           |

### **Seguridad**

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

Se revisó el plan de emergencia, se realizó jornadas con bomberos, reforzar las actividades con las NNA, por medio de la educación.

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

Se informó que está pendiente un simulacro para fines del mes de noviembre con Bomberos.

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

No hay.

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

Sí se realizan, por medio de personal externo a la Residencia, a solicitud de la Directora del Centro.

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

Se informó que sí se posee, y que en está en poder de la Directora del Centro, quién al momento de la visita no se encontraba presente.

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

Se actualizó el plan de emergencia en septiembre de este año, según instrucciones de Sename.

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

Sí, se les informa a las niñas verbalmente del plan y de las salidas de emergencia.

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

Sí existen, en cada dormitorio, la Residencia tiene un total de 5 salidas de emergencia.

Las puertas de las salidas de emergencia se mantienen cerradas con llave, en caso de emergencia éstas son abiertas por el educador de trato directo de turno.

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

Si, cuentan con 9, todos los profesionales de Residencia saben manejar el extintor. También cuenta con red húmeda.



**Comentarios de lo Observado: Se mantiene lo informado en la visita pasada: las NNA duermen encerradas en sus dormitorios, en la noche sólo hay una tía para toda la residencia. Además faltaba señalización en un dormitorio de la vía de escape**

**Recomendaciones:**

1. Contar con otro profesional que esté de turno en las noches
2. Reponer la señal ética faltante.
- 3.
- 4.

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

Se entrevistaron a 3 NNA

1. Menor de 10 años

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

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

Se portaron bien las tías fueron amorosas.

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

No sé, (no logró entender la pregunta)

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

Sí, se siente.

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

Acusó a la tía Carola, pero nunca la ha acusado, porque me da miedo porque las tías nos pegan, son mañosas, la tía Caro nos pega, la tía Clau, pegan fuerte en la cara.

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

Nada

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

Si me dicen, si me porto mal ( jugar con tierra y me ensucie) no me dejaron salir ni al patio como en tres semanas.

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

Ducha, desayuno, almuerzo, colación, cena. Va a la escuela en la mañana.

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

Cuatro comidas diarias, si queda con hambre le dan más.

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

Si.....

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

No responde.

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

Si....., no quiere seguir respondiendo.

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

Cumpleaños se celebran sólo a veces.



2.- Niña de 19 años

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

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

No me quería venir, quería estar en mi casa, hasta que me acostumbré, en todo caso se portaron bien.

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

Si me explicaron las tías.

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

En general sí, pero algunas tías me retan por cualquier cosa, trato de hacer lo mejor posible, pero no me lo valoran.

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

A nadie sólo a mis amigas, hay tías que le pegan a mis amigas, todas se quedan calladas les da miedo.



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

Lo encuentra bien, se portan bien conmigo las tías con las tareas.

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

Sí me dicen por qué y me castigan no puedo salir a comprar o no puedo ir a mi casa.

Los castigos duran 3 ó 1 mes, no llegar a la hora. A mi me castigaron por que le pegué a una niña.

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

Los de todas, desayuno, aseo, colabora en todo porque estudia en "la nocturna".

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

Comida 4 veces al día, si queda con hambre le dan más.

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

Las tías me compran la ropa, sólo me preguntan la talla, número de zapato. No elijo mi ropa.

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

No porque no tengo, me dan plata solo para la micro, y si tengo la guardo yo.

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

Vinieron hacer talleres

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

Los cumpleaños no se celebran, se canta, sólo algunas reciben regalos, otras no y nos sentimos mal. Fiestas Patrias fue la última actividad.



3.- Menor de 18años.

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

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

Me sentía triste, porque me separaron de mi familia, ¿como puedo decir que me siento acogida, si yo no quería estar acá?, independiente de que las tías son buenas personas.

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

Si me informaron, me explicó una tía que es educadora, me explicaron las reglas de convivencia.

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

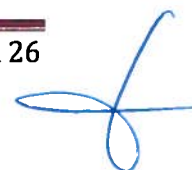
Si, porque nunca he tenido un problema, si tengo problemas los converso

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

Voy donde la Directora y se los plantea

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

Nunca me he sentido maltratada, que me dejaron quedarme acá para poder seguir con mis estudios.



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

Sí nos castigan, nos dicen por qué, el castigo consiste en un mes sin salir el fin de semana a la casa, y a ninguna parte. Me castigaron porque no llegué, salí sin permiso o porque se quedan con los pololos.

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

Levantarse, ducha, desayuno, universidad y vuelvo en la tarde, estudiar y cenar.

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

Cuatro comidas suficientes.

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

Sí elijo mi ropa, siempre y cuando no sea corta, por ejemplo una falda muy corta.

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

Yo administro mi plata, en mi closet con llave.

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

Todo el tiempo nos hacen talleres sobre sexualidad, drogas, bulling, etc.

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

Los cumpleaños no se celebran, no se por qué, las fiestas como el 18 de septiembre o Navidad sí.

**Comentarios de lo Observado: La menor entrevista no comprendió las preguntas, incluso no quiso contestar las últimas, además se señalaron malos tratos por partes de tías de la Residencia. A la hora de visita ninguna de las niñas que estaban en el hogar ocupaban los PC, estaban viendo TV. No poseen TV por cable.**



**Recomendaciones:**

1. Ampliar el número de duchas
2. Faltan juguetes y entretenimiento.
3. Revisar los castigos de las tías a las menores, evitar castigos corporales.
4. Incentivar el uso de los PC., y disminuir las horas de TV. Incentivar la lectura entre las menores.
- 5.- Evitar castigar con sanción de no ir a la casa el fin de semana.

