



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
CREAD ENTRE SILOS -TALCA**

FECHA DE LA VISITA: __06__/_06__/_2012__/_

HORA INICIO: __10__:__15__/_

HORA TERMINO: __13__:__10__/_

FECHA VISITA ANTERIOR: ____/____/____/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Javier Ramírez Vodnizza	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Secretaría Regional Ministerial de Justicia	
Bárbara Gutiérrez Jeldres	Coordinadora OPD Talca	Representante de colaborador acreditado	
Alfonso Cerpa Durruty	Rotary Club Talca	Representante de la sociedad civil	
Carla Pavez Muñoz	AT Calle Camino	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región	
Constanza Sutter Lagarejos	Juez de Familia Talca	Representante del Poder Judicial	
Hispania Vergara General	Profesional de Gestión	Secretaría Regional Ministerial de Justicia	

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						
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 (No observado)						

Comentarios de lo Observado:

En general el Centro se mantiene en buenas condiciones de infraestructura, sin embargo existen falencias en cuanto al entorno y habitabilidad que es necesario subsanar.

En cuanto a los dormitorios, cabe señalar que por las puertas se evidencian filtraciones de aire, lo que hace mantener el dormitorio muy helado. Las camas cuentan con dos frazadas y un cobertor delgado, por lo que los niños señalan pasan frío de noche, de modo que se acuestan según su relato con su ropa de día para amortiguar el frío.

En cuanto al lavado de sábanas se realiza una vez a la semana y la ropa se lava día por medio.

Se hace, necesario mejorar las condiciones del entorno propiciando áreas verdes.

Falta disponer de equipos computacionales, para los NNA que se utilicen diariamente.

Recomendaciones:

1. *Postular a un programa de computación (fondos para equipos y cursos)*
2. *Implementar zona de áreas verdes, existe mucho espacio inerte y ningún programa de ornato donde ocupar horas libres de los NNA.-*
3. *Dar énfasis a un ambiente acogedor, coherente con el enfoque de derechos en el entendido que este recinto es un espacio de protección para NNA.*
4. *Poner cortinas en casa de las niñas y adolescentes.*
5. *Evaluar el mejoramiento de los colchones, pues si bien estos son más “seguros”, se recogen críticas sobre la comodidad de los mismos.*
6. *Designar un espacio de encuentro y socialización entre los NNA, de carácter mixto.*

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?

En general se evidencia un aseo regular, y los niños se ven bien presentados. Jabón, shampoo, pasta de dientes en el caso de las niñas toallas higiénicas, las niñas refieren no tiene dentro de su stock bálsamo. Los NNA se bañan todos los días, es parte de la rutina diaria.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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

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

(No entregaron los medios de verificación de la capacitación del año pasado).

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

De acuerdo a lo señalado por el Educador Sr. Jorge Silva, el año pasado fueron capacitados en la temática de "Manejo de Conductas". En el área de prevención de riesgos, el Director señala que actualmente se encuentran en capacitación, por lo que no cuentan con medio de verificación hasta terminar el curso.-

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p><i>Falta capacidad técnica profesional, suficientemente especializada o capacitada en la atención de NNA con el nivel de complejidad que el centro recibe, además de la dotación. Se observa también que existe una visión y discurso por parte de los profesionales y técnicos que no tiene relación con el enfoque de derechos, el cual necesariamente debiera sostener la comprensión e interacción asociada a los NNA.</i></p> <p><i>Existen 22 educadores Trato Directo, cuatro de los cuales participan activamente en asociaciones gremiales lo que origina un déficit en el recurso humano y sobrecarga laboral para el personal que sí cumple efectivamente sus funciones.</i></p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Aumentar Capacitación especializada a Educadores y al equipo profesional</i> <i>2. Entregar espacios de auto cuidado para el equipo de trabajo</i> <i>3. Fortalecer al Equipo de Trabajo inyectando nuevos Técnicos y profesionales al equipo, aumentando así el número de personas en el equipo, especialmente al apoyo psicosocial, pues las duplas que actualmente se encuentran trabajando no logran responder a la sobredemanda. Requiriendo además, de tres educadores más para realizar los monitoreos de los NNA que ingresan al Centro y que presentan conductas de calle.</i> <i>4. Se hace fundamental fortalecer, promover e Instalar el enfoque de derechos, para esto es esencial que esto esté instalado en el director del Centro.</i> <i>5. Se requiere contar con personal especializado del área de la salud, que pueda desarrollar y registrar la administración de medicamentos en el centro.</i>

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 (No observado)		
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON	X	

CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).

Según lo informado por Director, pero no se tiene a la vista.

Comentarios de lo Observado:

Se observa inconsistencia entre la información plasmada en cada una de las carpetas revisadas con el sistema Senainfo, pues en un caso se observó que la carpeta contenía información que no fue actualizada en dicho sistema y en otro caso no contenía datos actualizados que si figuraban en el sistema informático.

Se observa que las evaluaciones efectuadas por escrito con cada una de las carpetas, la letra es ilegible.

El educador entrevistado no conoce Plan Operativo del Centro.

Recomendaciones:

1. Contar con Plan operativo vigente y socializado con los profesionales.

2. Que cuenten con capacitación en Primeros Auxilios.

3. Dar utilidad a los registros y coherencia con las acciones

4. Los libros de reclamos y sugerencias deben estar al alcance de todos en especial de los NNA

5. Sería interesante abrir más espacios de expresión para los NNA y el equipo Técnico Profesional, sería interesante un diario mural trabajado en conjunto y desde un enfoque de derechos

6. Los Usuarios de los Libros de sugerencias y reclamos deben estar informados de sobre el destino y respuesta de su inquietud. Dar a conocer plazos.

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

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?

Es importante determinar que todos los ingresos de NNA son a través de Tribunales, en cuanto al mecanismo de acogida este no es estándar. Además respecto al ingreso se pueden generar dos situaciones:

- a. Cuando ingresan en área Diurna, son acogidos por la Jefa Técnica del Centro, quien evalúa la situación del niño, niña y designa profesional a cargo, El educador de turno realiza la presentación del Centro.*

b. Cuando ingresan Vespertino, es el Educador quien recoge la información y realiza el acompañamiento en el recorrido por el Centro, evaluando posteriormente la situación y designa un profesional la Jefa Técnica

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?

No cuentan con Protocolo de Acogida. El procedimiento depende de la persona que lo efectúe, no se encuentra regulado formalmente, si bien es la Jefe Técnica que da las directrices, este momento está sujeto a la situación en que se da el ingreso, responde a la contingencia, entregándole las indicaciones mínimas necesarias.

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 cuenta con Profesional y Educador de acuerdo al Turno. El educador que está en ese momento es quien da la acogida, mas no es el que necesariamente, hará el proceso de acompañamiento durante los primeros días, pues los educadores van rotando según su turno de trabajo

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?

Depende quien se encuentre responsable del ingreso y se le entregan verbalmente a los NNA una vez asignado a la casa donde residirá, esto no está normado según edades, responde a la capacidad de empatía que cada educador presente.

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?

De acuerdo a lo informado por la Jefa Técnica, en la entrevista de acogida ya sea por la Jefa Técnica o por el Educador, se entrega la información general de los servicios de la residencia y cual es su funcionamiento.

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?

Nuevamente esto va a depender de la voluntad y empatía del equipo, no se encuentra regulado, ni normado.

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

No observado.

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

No existe protocolo, se da énfasis en la recepción, se les muestra su cama, el entorno, se cuida al NNA recién llegado de la agresión del grupo de pares y en paralelo dentro de las posibilidades de la dupla, se inicia un proceso de diagnóstico psicosocial.

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia que la Acogida esta entendida y aplicada desde lo funcional, dando poco énfasis al proceso y crisis emocional en la que se encuentra el NNA, es importante dar un carácter de contención a este proceso, para lo cual es fundamental considerar las distintas edades y procesos evolutivos de los NNA, junto con que exista una figura con la cual el NNA logre sentirse vinculada, para esto es necesario que exista una figura adulta responsable del proceso de adaptación.

Recomendaciones:

- 1. Contar con un protocolo de acogida escrito, de manera que lo puedan aplicar tanto los profesionales como los educadores, en virtud que existen ingresos en horarios vespertinos.*
- 2. Es importante el apoyo psicológico en este proceso, para esto se sugiere, en este proceso de adaptación atención intensiva asociada a la situación emocional del NNA.*
- 3. Potenciar el vinculo con los adultos responsables con los NNA*

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Los profesionales refieren que si existe, sin embargo no se traduce en el discurso de los NNA. Quien está a cargo de esta evaluación son las duplas psicosociales, utilizando pruebas graficas, entrevistas, test psicométricos, es importante destacar que otra forma diagnostica es a través de la Red SENAME, es decir recopilar antecedentes de los otros centros por los que han pasado los NNA.

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?

Si existe, la Dupla psicosocial es quien recopila la información presente en la red, se entrevistan en los casos que es posible con la Familia o adulto responsable 2 veces, junto con 3 entrevistas al NNA, este protocolo se ejecuta dentro de las posibilidades y los tiempos de la dupla.

Comentarios de lo Observado:

Siendo fundamental el proceso diagnóstico, es importante que la dupla pueda dedicar tiempo y calidad a cada uno de los procesos, lo cual se dificulta con la cantidad de casos asignados por dupla, refieren estar sobrepasadas. Otra situación que llama la atención, es que el diagnóstico tiene un carácter clínico (lo cual se deduce de los instrumentos utilizados), siendo fundamental el diagnóstico de la red de apoyo psicosocial.

Recomendaciones:

1. Profundizar en el **diagnóstico psicosocial**.
2. Capacitar a la dupla psicosocial, quizás sería interesante que solo un equipo este encargado del proceso diagnóstico, especializándose en el proceso haciéndolo más eficaz.
3. Explicitar el diagnóstico de redes
4. Dar un carácter de **diagnóstico participativo**, en el cual los NNA y el adulto responsable sean participantes activos.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Las duplas Psicosociales designadas, quienes realizan Plan de Intervención individual, estos consisten en acciones de carácter individual y en los casos que se pueda con la familia, diseñados por la dupla.

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

Se responde a través de la elaboración de los PII, los que incorporar un objetivo, cuales serán las actividades a desarrollar para dar cumplimiento con los objetivos (Ej.: entrevistas con el niño, visitas domiciliarias, aplicación de test), los diseña la dupla asignada.

Las acciones son diferenciadas dependiendo del Plan de intervención, se hace hincapié en la posibilidad de vincular a la familia pero es importante destacar que los planes de Intervención son poco consistentes con la capacidad real de la dupla, haciendo 2 entrevistas al mes con los NNA y dentro de lo posible coordinan visitas con las familias. En cuanto al cumplimiento de objetivos, son evaluados por jefe técnica y la supervisora técnica del SENAME.

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 elabora un PII acotado según el diagnóstico arrojado, el cumplimiento de los objetivos lo analizan las duplas psicosociales, siendo estos Psicólogas y/o Asistentes Sociales.

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

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?

En cada plan de intervención hay un indicador de trabajo con familia, este se evidencia a través de las entrevistas con las duplas y las visitas domiciliarias registradas en carpetas individuales.

Si bien declaran la intención de fortalecimiento e intervención familiar esto en la práctica no es efectivo, dado que la intervenciones son escasas (los NNA refieren poco contacto con familiares).

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

La única exigencia es que no puede exceder de los 30 días.

Comentarios de lo Observado:

De acuerdo a los antecedentes entregados por la Psicóloga Srta. Maricel Mejía, para elaborar el diagnostico realiza los siguientes pasos :

a.- 03 entrevistas diagnosticas con el niño

b.- 02 entrevistas con la Familia

Lo más relevante de lo observado es lo débil de la intervención si bien existe un registro en papel, la intervención es mínima y muy espaciada en el tiempo, lo que no permite avances concretos y permanentes en el tiempo, se observa que el equipo psicosocial en lo práctico responde a la contingencia (dentro de sus posibilidades) la intervención psicosocial está muy por debajo de lo necesario en este nivel de complejidad.

Recomendaciones:

1. Se hace indispensable supervisión y capacitación efectiva a la dupla psicosocial.

2. Aumentar el tiempo y nivel de intervención, es necesario que los NNA sean atendidos como mínimo una hora por semana, en un espacio de vinculante, en el que se sientan contenidos, este horario debe ser parte de su rutina semanal.

3. Aumentar recursos dirigidos a la intervención Psicosocial.

4. Se hace interesante que en paralelo con los planes de intervención individual se realicen procesos grupales, tanto para los NNA, como para las familias, optimizando así los recursos y abriendo un espacio de comunicación e interacción con lo social.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No refieren contar con esta evaluación, ni este protocolo, el trabajo con la familia se hace en los casos que es posible y la forma va variando y acomodándose según la realidad familiar.

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

A través de las entrevistas con la familia se indica que es una forma de apoyar al niño y desarrollar sus habilidades y fortalecer la carencia de recursos con la que cuentan los padres .La dupla Psicosocial asignada se encuentra a cargo del trabajo con la familia.

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

Si, cuentan con un formato digital del PII, El que presenta objetivos, actividades a desarrollar con los NNA y sus familias, como entrevistas, visitas domiciliarias, aplicación de pruebas diagnosticas, entre otras.

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

Los NNA si no tienen visita, realizan la rutina diaria del Centro, por ejemplo: juegan fútbol, van al cine, el cual esta a cargo del educador de fin de semana. No existe protocolo al respecto nuevamente esto responde a la empatía de los educadores.

Comentarios de lo Observado:

*Cada dupla tiene asignado 41 casos, en donde no logran realizar los mismos eventos para cada NNA, en virtud que tienen mucho trabajo en búsqueda de los NNA y sus familias.
En las carpetas se evidencia información que no aparece en la Senainfo y viceversa.
El trabajo de vinculación familiar muy débil, no se observa capacidad técnico profesional en esta área.*

Recomendaciones:

- 1. Mantener actualizada la base de datos Senainfo y las carpetas individuales.*
- 2. Aumentar y capacitar al capital humano.*
- 3. Rediseñar planes de intervención que sean coherentes con la realidad operativa de la dupla y el centro, dando énfasis al enfoque de derechos y a la vinculación Familiar*
- 4. Realizar planes de intervención en conjunto con los NNA y adulto responsable*
- 5. Trabajar y potenciar profundamente el apoyo psicosocial que reciben los NNA en situación de abandono.*

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?

No se observan estrategias.

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

No existe este tipo de interacción.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecte
No se observan, se rigen por normas fijas, lejos de presentar un enfoque de derechos los NNA son vistos como potencialmente conflictivos y la lógica del centro es evitar conflictos, protegerse.

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

No se considera, de hecho el menú no incluye líquido, aun cuando los NNA lo han solicitado verbalmente. La minuta alimenticia mensual, la elabora una nutricionista.

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

Refieren que no se da el caso

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 NNA, eligen su muda de ropa la cual va rotando según los días de lavado y refieren que si se les permite comprar su ropa en el comercio establecido. Además, se constato en la lavandería, donde existe una funcionaria que realiza las labores de costura y reparación de las prendas, que se arreglan los pantalones a gusto de los residentes, de acuerdo al estilo que ellos deseen.

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

No manejan dinero, se les prohíbe, tampoco pueden utilizar celular (manteniéndolos incomunicados) solo pueden llamar desde el centro con un tiempo acotado y una vez autorizados, es importante destacar que tampoco pueden utilizar computadores, entendiendo todas estas acciones por el equipo técnico como medidas de protección, lo cual no representa la visión que un Estado que forma parte de la Convención de Internacional de los Derechos del Niño, debiera utilizar en un centro de estas características.

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

Cuentan con un casillero pequeño, para guardar su ropa fuera del dormitorio. Cada NNA tiene su ropa y solo mantienen bajo su cuidado una muda a la vez, siendo la ropa interior la que se les pasa a diario, pues el resto es día por medio.

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

Eso es relativo, aun cuando en estricto rigor debiera informárseles.

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

Educador indica que no se encuentra establecido, pero en cada casa se celebran los cumpleaños, no se invita a los padres. Los NNA refieren, que el cumpleaños es festejado a fin de mes todos juntos y se les da una suma de \$6.000 para que compren cosas para la actividad.

Comentarios de lo Observado:

Este centro en su discurso es un centro de protección, sin embargo está alejado de que en su ejecución eso se refleje, tiende a presentar normas asociadas a un centro de reclusión.

Recomendaciones:

- 1. Elaborar un documento que integre la celebración de los cumpleaños de los niños e invitar a los padres a ser participe, con el objetivo de generar instancia de apego con el NNA.*
- 2. Se hace indispensable avanzar hacia una cultura de buenos tratos y para eso es necesario trabajar con el equipo técnico profesional y con los NNA, potenciar el vínculo.*
- 3. Se hace fundamental que se trabaje con fomentar la autovalencia y confianza en los NNA.*
- 4. Fortalecer y vincular a los NNA con el entorno social, reconociendo factores protectores en conjunto con los NNA y promoviendo actividades que se realicen fuera del centro.*
- 5. Generar una protocolo del acompañamiento en el proceso de re vinculación ya sea con la familia o con el entrono social.*

Resolución de conflictos

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

Refieren que entre los jóvenes los conflictos más recurrentes son por liderazgo y poder, junto con la protección de sus pertenencias, en cuanto a los conflictos con los educadores, son asociados a las normas y limites que se imponen. Por otra parte os conflictos se suscitan por robos y problemas de dominación, pues el gran problema es que se encuentran ubicados por edades y no por su situación, es decir, se mezclan infractores con menores protegidos.-

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

De acuerdo a lo indicado por los niños, estos indican que los castigan haciendo aseo en el centro, el personal del Centro refieren que conversan con los NNA, no se observa resolución solo contención de la emoción y esto incluso a nivel físico.

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

No se observa una forma protocolar, solo conversan.

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

No se observa ningún sistema en especial.

Rutina Diaria

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

Los NNA se levantan a las 6:00 am, se duchan, desayuno, salida al colegio (los que van) es importante que la rutina está definida por las horas de comidas principalmente pues las otras actividades son flexibles.

- Levantarse 7:00 (todos se duchan)
- Desayuno 8:00
- Tareas/juegos libres
- Almuerzo 13:00
- Tareas /Juegos Libres
- Once 17:30
- Cena 20:00

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.

No se observa como una rutina que potencie la autonomía, más bien son reglas que responden al buen funcionamiento logístico del centro, además no incluye actividades potenciadoras del desarrollo integral de los NNA.

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.

Débil oferta de actividades y talleres. Si bien existen talleres de música, estos no se incorporan dentro de la rutina, es un espacio que regula la encargada del taller.

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

La mayor parte del tiempo y solo realizan algo de deporte en un taller de Chile Deportes y de acuerdo a la rutina del centro, los días sábados y domingos cada quince días de 16:00 a 18:00 horas podrían realizar alguna actividad como paseo, ir al cine.

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.)?

Van al cine, los que obtuvieron mejor comportamiento fueron a conocer el campo deportivo de Iván Zamorano.-

Comentarios de lo Observado:

No se observan prácticas que potencien el desarrollo integral de los NNA. La rutina individual de cada casa depende del empeño del funcionario encargado de la casa, solo se observa en común el efectuar el aseo interno.-

Recomendaciones:

- 1. Reunir a los NNA y generar un espacio propositivo de actividades recreativas tanto fuera como dentro del Centro*
- 2. Contratación de monitores externos que generen espacios culturales de aprendizaje para los NNA asociados a sus intereses (Muralistas, Malabares, Break dance, por ejemplo)*
- 3. En términos de la rutina que esta sea constante y asociada a logros, definida a la vez por edades y vinculada a una cultura de buen trato y que sea visible a todos*
- 4. Potenciar las actividades asociadas al tiempo libre, considerando que más del 50% de los NNA no asisten al colegio.*

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?

No cuentan con chequeo de salud preventivo, en caso de atenciones de salud asisten a Consultorio Carlos Trupp. En algunos casos ingresan con constatación de lesiones.

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

Si existe se adjunta a carpeta individual. Refieren que el registro lo lleva el coordinador, no fue visto.

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

No existen protocolos y la dificultad para la derivación es el tiempo en que dan las horas, pues no existe un convenio entre ambas instituciones y deben seguir el conducto regular.

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

Algunos inscritos en el consultorio Carlos Trupp y en el correspondiente a su domicilio particular.-

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

Cuando requieren atención especializada en psiquiatría y dan énfasis a la prevención de embarazo en el caso de las niñas.

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 existe una oferta del centro, a quien derivar en caso de consumo de drogas, problemas psiquiátricos, ni nada especializado, no existe un protocolo para estos casos, ni convenio. Las atenciones de salud se realizan fundamentalmente, a través de la red de atención primaria.

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?

El psicólogo efectúa charlas, de prevención de embarazo y controles con las matronas a las niñas, nuevamente se responde ante la contingencia no existe protocolo

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

Asisten a escuelas especiales y es ahí donde se les entrega su asistencia médica especial, pues el centro no cuenta con la capacidad de absorberlas en lo concreto, solo depende de las voluntades de los funcionarios.

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

En las carpetas revisadas, no se observan documentos del área de la salud y no existe un encargado del área.

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:

Se observa un débil trabajo en el área de salud, lo mínimo necesario y un deficiente manejo en la administración de medicamentos. No existe personal del área de la salud, ni una enfermería que atienda los requerimientos de los residentes.

Recomendaciones:

1. Si bien existe un trabajo en términos de la prevención de embarazo, este tema podría abordarse desde la educación sexual implementando talleres tanto para mujeres como hombres, adecuados a las edades.
2. Generar Convenio con Consultorio para agilizar la atención y mantener controles permanentes a los NNA.
3. Generar Convenios con la Universidad de Talca para la atención dental de los NNA.
4. Educar a los NNA en prevención de enfermedades, incluso se puede implementar un proyecto con medicina natural y capacitar a los NNA interesados.
5. Mejorar con la presencia de un técnico y/o profesional de la salud el manejo de los medicamentos administrados a los NNA, especialmente los psicotrópicos.

Alimentación

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

Reciben 4 comidas diarias, la minuta alimenticia la elabora un nutricionista.

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

Cuando se rehúsan a comer, lo envían a su pieza. En caso de enfermedad estomacal hacen dietas especiales.-

Comentarios de lo Observado:

Al momento de entrara al casino, se encuentra a niña trapeando el suelo, supervisada por una Educadora, quien manifiesta que el aseo del comedor se turna semanalmente por las niñas que se encuentran en el Centro.

Recomendaciones:

- 1. Designar a un auxiliar, quien realice las labores de aseo del Centro.*
- 2. Agregar Jugo de frutas o algún líquido a las comidas.*
- 3. Diferenciar minuta alimenticia dependiendo de las edad, pues existen distintas necesidades de pendiendo de la edad.*
- 4. Consensuar con los NNA la minuta e ir variándola, resguardando los requerimientos nutricionales de acuerdo a edad y peso.*

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	21
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	69
TOTAL NNA EN EL CENTRO	80

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?

No existe una única persona responsable de la educación de los NNA, del total de niños (80) solo 21 asisten a un centro de educación formal, otros niños se nivelan dentro del establecimiento en un programa que no se encuentra regulado y responde a la voluntad de una educadora que no es pedagoga, más le interesa apoyar a los NNA en el estudio, luego ellos rinden exámenes libres.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

Sin información.

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

21 NNA

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

69

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?

No contienen lo indicado.

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.

De acuerdo a lo señalado por el Niño [REDACTED], este no va al colegio, por que en el Centro no presenta buena conducta, el niño relata "El tío no me deja ir al colegio hasta que mejore mi conducta y yo quiero terminar el año".

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 casa existe un Hall, donde los niños cuentan con un living y escritorio para realizar sus tareas y ver televisión. No se observa esta intención en ningún espacio, tampoco existen espacios especiales para el estudio, salvo una casa que es donde "nivelan" pero se encuentra cerrada al momento de la visita.

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

Se les entrega un uniforme nuevo a cada NNA y si no hay se compra lo requerido.

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?

Jefa técnica informa que en la medida que puedan asistir van a las reuniones. Algunos padres y educadores de trato directo asisten a reuniones.- existe poco compromiso de las familias incluso para asistir a talleres para padres a los que incluso se les paga el pasaje, pero no asisten.-

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?

No se observa esta oportunidad, los NNA refieren que no se les deja salir, pasan la mayor parte del tiempo viendo tv en especial los que no asisten a un establecimiento educacional que es más del 50%.

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 existen apoyo especializado para estos NNA, este apoyo les es dado por la escuela especial a la cual asisten.

Comentarios de lo Observado:

El niño [REDACTED], indica que quiere asistir a clases pero que el tío no lo deja asistir al colegio mientras no mejore su conducta e el centro.

Preocupa que más del 50% de los NNA no esté escolarizado, debe garantizarse el acceso a la educación a todos los NNA.

Recomendaciones:

- 1. Implementar el espacio de nivelación, con los materiales necesarios y el profesional adecuado, en un horario fijo.*
- 2. Implementar sala de estudio con computadores para los niños que si asisten a Centro de educación*
- 3. Implementar planes de intervención específicos para los NNA que no se encuentran escolarizados, con plazos para restituir su derecho a la educación.*
- 4. promover actividades recreacionales que fomenten un desarrollo integral adecuado a cada edad de los NNA.*

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?

Al momento de ingresar al Centro, no se encontraba visible algún libro de reclamos y/o sugerencias, sin embargo en la etapa final de la entrevista acceden a traer un libro de reclamos y sugerencias nuevo sin comentarios. Los reclamos son hechos verbalmente, no existe registro, estos reclamos son hechos generalmente en situación de crisis.

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.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas (verbalmente)	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: <i>No se encuentra visible libro de reclamos y sugerencias .Los NNA y sus familias son poco considerados al momento de expresar sus solicitudes y los reclamos no son relevantes para el escenario que se vive en el Centro.</i>		
Recomendaciones: <i>1. Contar con libro de sugerencias en un espacio visible y de fácil acceso , para mejorar el funcionamiento del centro y fortalecer los comentarios positivos de la operatividad del CREAD 2. Implementar Buzón de sugerencias que este en un espacio de fácil acceso y visible para todos. 3. Educar a la comunidad que transita en este Centro (NNA, Educadores, Profesionales del área psicosocial, director y personal administrativo) en resolución de conflictos, sería interesante que los ejecutores de los talleres fueran externos. 4. Incentivar a una cultura que pueda expresar sus inquietudes y que los NNA se sientan escuchados, en la medida que se expresen con respeto en un ambiente de buen trato 5. Validar la opinión de los NNA y no esperar una crisis para actuar, generar espacios de dialogo previos.</i>		

Seguridad

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

Existe brigada de emergencia.-

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

Según informa educador, se realiza 3 veces al año, no se cuenta con medio de verificación.

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

Solo para el funcionamiento de la red seca y húmeda.-

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

No.

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

No se cuenta con una carpeta.

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 refiere la existencia del Plan de emergencia, sin embargo no se observa el documento.

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

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

Si, son de fácil acceso para los niños y adolescentes, pero no se observo su buen funcionamiento.-

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

Refieren contar con 24 unidades, se divisaron 03 con mantención a Junio 2012.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Propiciar el desarrollo de simulacros que consideren la participación de los NNA.*

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.

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?*Si***2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?***" No, a medida que van pasando los días los tíos nos cuentan como es el funcionamiento y que podemos hacer y que no "***3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?**

- *"respetado si"*
- *"Valorado no"*

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?*"Hay que llamar al Tío Carlos o ir a verlo y le contamos que paso"***5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro***En cuanto al trato con los residentes, una niña señala que "El tío Carlos patio en el suelo a una niña por llegar drogada", lo que fue reafirmado a otros miembros de la comisión.*

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

"No nos castigan, cuando nos ven peleando, los tíos no se meten nos dejan pelear"

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

- Levantarse 7:00 (todos se duchan)
- Desayuno 8:00
- Tareas
- Ver tele
- Almuerzo 13:00
- Jugar a la pelota
- Once 17:30
- Cena 20:00

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

"4 veces ingieren alimentos en el día, nos da hambre, y no podemos pedir repetición., y cuando no nos gusta la comida nos mandan a la pieza y votan la comida "

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

"No, nos entregan las cosas no mas"

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

Sí, podemos, los tíos nos manejan la plata

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

" No, solo cuando vamos al consultorio ay los tíos nos hablan de esas cosas. Cuando estamos refriados y nos duele la garganta le decimos al tío que si tiene jarabe y nos dice" No hay nada, tendríamos que comprar "y nunca compran. "

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

Según los niños no se celebran los cumpleaños y menos de invitar a algún familiar, lo que nos indican es que a algunos para el día de su cumpleaños los viene a ver su mamá o papa y los tíos autorizan para que estén juntos. Otros indican que para el día de su cumpleaños los dejan salir.

Comentarios de lo Observado:

Se evidencia un ambiente de tristeza entre los niños, ya que no se encuentran valorados en su Centro y desearían tener una celebración para el día de su cumpleaños, aunque sea solo con los niño@s del centro y no se integre a la familia.

Recomendaciones:

1. Utilizar una buena estrategia para la celebración de cumpleaños, a lo mejor si el centro no puede cubrir los cumpleaños de cada uno celebrar mensualmente los cumpleaños, para entregar un grato momento al niño@ y de esta manera mejorar su sentido de valoración del centro.

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.

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)					
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?*Solo por la educadora.***2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?***No.***3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?***Solo por la tía del Sename.***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 sabe como actuar.***5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro***No quiere indicar situaciones ni buenas ni malas.*

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

Lo mandan a raspar maleza en los patios.-

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

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

4 comidas que las encuentra insuficientes en cantidad

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?

No

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

No

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, en forma mensual con una completada.-

Comentarios de lo Observado:

El vestuario y calzado no les gusta por moda.-

Recomendaciones:

1. Entregar shampoo y jabón en forma individual.-

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.

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?

Según refieren los NNA la sensación de ser acogida fue entregada por las compañeras (en el caso de las mujeres), aun cuando refieren que fueron bien recibidas por las educadoras.

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

Refieren conocimiento general de las normas, denuncian machismo dentro de la institución, pues las reglas son muy distintas para hombres que para mujeres.

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

No manifiestan vinculo con ningún adulto, más bien son relaciones funcionales, el espacio afectivo esta dado en la relación con sus pares.

Denuncian situación de maltrato dentro del establecimiento donde el educador Carlos [REDACTED] golpea a residente, existen al menos tres niñas con el mismo relato y una fue testigo, refiriendo "él la pateo en el suelo y la estrella se volvió a ir", también refiere que el tío pepe (Director del Centro) golpea a los NNA.

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

Las NNA refieren que se mantienen calladas pues el reclamar trae consecuencias negativas, de hecho en plena entrevista solicitan que "el tío Pepe" no se entere por qué se va a enojar.

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

Refieren que lo mejor es la comida cama, techo, siendo lo peor es el aburrimiento y las ordenes en esta lógica de poder, lo cual restringe la expresión en todo sentido

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

No tiene claridad de normas y repercusiones, existe más bien intimidación, dinámica de acción reacción.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Refieren que su rutina consiste en Levantarse tomar desayuno después estar ahí en la casa, mantenerse “ encerradas” comen a sus horas y se acuestan .

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

Refieren que reciben 4 comidas siendo la cena evaluada como poca.

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 pueden manejar dinero dentro del Centro, existen caso donde las niñas se fugan trabajan se compran sus cosas y luego vuelven al centro.

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

En el caso de las adolescentes solo reciben control con la matrona una vez al mes.

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

En el cumpleaños refieren que no se hace nada especial solo una vez al mes festejan con una once los cumpleaños de todos los de ese mes.

Comentarios de lo Observado:

*Impresiona el relato de las adolescentes, ellas refieren malos tratos físico han sido testigo de golpes a otros NNA **identifican como agresor a** [REDACTED], el relato de las adolescentes refleja una realidad que se aleja mucho a un centro de protección, se observa una escasa intervención psicosocial, ejemplifico con el **caso de** [REDACTED] quien es ingresada al centro hace aproximadamente 2 meses, ella pide ayuda pues está absolutamente desvinculada de su familia que reside en Puerto Montt, si bien esto representa un complejidad administrativa y a través de resolución de tribunales [REDACTED] llego a Talca, no existe un psicosocial apoyo adecuado para este caso, mi pregunta a la base ¿cómo es que esta adolescente va a superar su situación en estas condiciones de desvinculación y desprovista de apoyo especializado?, este es solo un caso pues es evidente la precariedad de la intervención psicosocial tanto a nivel individual y grupal manteniendo una visión de los NNA como conflictivos olvidando que a la base*

existe la vulneración de los derechos de los mismo, en esa lógica ¿cómo es que este centro aporta a la restitución del derecho vulnerado y como es que promueve el desarrollo integral de los NNA vulnerados?

Recomendaciones:

- 1. A la Dirección Regional de Sename, se recomienda investigar los supuestos maltratados recibidos por los NNA y tomar las medidas pertinentes, a fin de evitar la existencia de este tipo de situación en un Centro de protección.*
- 2. Apuntar la Intervención tanto individual, como grupal la promoción del desarrollo integral de los NNA*
- 3. Apuntar a trabajo de género tanto con los NNA como con el equipo técnico profesional*
- 4. Fomentar conductas adaptativas utilizando refuerzo positivo, haciendo hincapié a un vínculo adecuado, en un ambiente de afecto y contención, con enfoque de derecho*
- 5. Articular redes para estimular a los NNA a realizar actividades recreativas de acuerdo a sus intereses.*

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.

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?

Sólo por la educadora, fue un momento triste.

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

Sí, explican.

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

No, siempre uno se siente escuchado y comprendido.

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, siempre es posible llamar a la familia.

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

Lo mejor ha sido estrechar los lazos con la familia y lo peor los malos tratos, no se puede decir nada porque nadie escucha.

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

Sólo informan el castigo, que es hacer el aseo y raspar el patio.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Levantarse a las 7:30, desayuno a las 8:30, horas de pedagógica y almuerzo.

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

Cuatro veces, las porciones muy pequeñas, falta colación entre comidas.

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

No.

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

No, cuando tengo dinero lo maneja la educadora y lo gasto en las salidas.

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

Sí, en taller pedagógico.

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

Navidad y año nuevo, los cumpleaños se celebran el último viernes de cada mes.

Comentarios de lo Observado:

Se observa, que los NNA se sienten poco escuchados en el Centro. Además, se relatan situaciones de agresión entre NNA y hacia los ellos.

Recomendaciones:

- 1. Investigar aquellas situaciones, que podrían ser vulneración de los derechos de los NNA, al interior del Centro.*
- 2. Fortalecer la relación con los residentes y considerar sus opiniones en situaciones cotidianas, que favorezcan la convivencia en el Centro.*



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
RESIDENCIA VIDA FAMILIAR PADRE PÍO - LINARES**

FECHA DE LA VISITA: 07 / 06 / 2012 /

HORA INICIO: 10:00 /

HORA TÉRMINO: 13:00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: / / /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Javier Ramírez Vodnizza	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Secretaría Regional Ministerial de Justicia	
Bárbara Gutiérrez Jeldres	Coordinadora OPD Talca	Representante de colaborador acreditado	
Alfonso Cerpa Durruty	Rotary Club Talca	Representante de la sociedad civil	
Carla Pavez Muñoz	AT Calle Camino	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región	
Constanza Sutter Lagarejos	Juez de Familia	Representante del Poder Judicial	
Hispania Vergara General	Profesional de Gestión	Secretaría Regional Ministerial de Justicia	

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.)	Sin utilizar					
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X

Comentarios de lo Observado:

Deficitaria infraestructura de la residencia, casa habitación reacondicionada de dos pisos, que cuenta como único acceso al segundo nivel con una estrecha escalera que difícilmente permite el acceso de un adulto, es peligrosa para los NNA, además de no contar con ninguna salida de emergencia frente a un incendio o sismo. En pequeño dormitorio, ubicado en el segundo piso de la residencia atraviesa el tubo de una estufa de combustión lenta, a pocos centímetros de un camarote, lo cual se traduce en un inminente riesgo de incendio.

Segundo piso existen 4 dormitorios sin baño; en 1º piso uno de los dormitorios no tiene aislación en el techo y el camarote queda a solo 40 centímetros del cielo. Dormitorios del primer piso, en poca ventilación, murallas sucias y con hongos, desorden en las habitaciones, en la distribución de la

ropa en los espacios destinados como closet y almohadas con fundas sin lavar.

Las condiciones de higiene son muy precarias, los baños en malas condiciones, si bien se observa un ambiente afectivo para los niños, lo cual se general por el compromiso de las tías, **la infraestructura del establecimiento no cumple con los estándares mínimos necesarios para que funcione el proyecto**, observándose un claro riesgo para la integridad de los NNA.

En cuanto al equipamiento computacional, se observaron tres computadores con sus respectivos escritorios, sin la instalación pertinente. Otros equipos computacionales, embalados en la oficina de la Directora, además solo cuenta con internet el computador de la Directora de la Residencia. Cabe destacar que no se ingresa la información del trabajo realizado por la residencia a Senainfo.

Recomendaciones:

1. A Fundación Caritas, se recomienda buscar alternativas de financiamiento y/o inyección de recursos propios para un mejoramiento integral de la infraestructura del hogar y/o el traslado de la residencia a dependencias que tenga mejores condiciones de habitabilidad e infraestructura.
2. Mejorar la higiene especialmente en baños, cocina y bodega.
3. Reforzar las acciones de cuidado y orden de los espacios comunes y habitaciones.
3. Conectar los computadores, para que los niños puedan hacer uso de ellos
4. Subir a la SENAINFO todas las gestiones que se efectúen, desde los PII hasta las actividades realizadas.
5. Instalar extintores en 2º piso, cocina y sala de estar (solo esta visible un equipo en el comedor y esta vencido)

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?

Pequeño stock de artículos sanitarios y de aseo, dispuestos en una pequeña bodega junto a algunos alimentos, donde se observó fecas de ratón. El centro en general se observa en precarias condiciones de aseo, con humedad, poca ventilación murallas interiores sucias, con hongos.

En cuanto a los niños se ven medianamente aseados, se observa poca ropa de abrigo en los niños pequeños que permanecen en la residencia al momento de la visita.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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

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.

El único medio verificador con el que contaban, es de capacitación en temáticas de primeros auxilios dictado por la Cruz Roja en el año 2002. Refieren capacitaciones para las educadoras hechas por el psicólogo del hogar, junto con esto se ha hecho un autocuidado el que por lo demás fue financiado por el mismo personal.

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

A la fecha no hay nada actualizado, ni certificado.

<p>Comentarios de lo Observado: <i>Si bien el numero de educadoras es evidentemente insuficiente desde lo operativo, hay que destacar el compromiso de las mismas, quienes, incluso fuera de su horario de trabajo y en días libres realizan trabajo asociado al bienestar de los NNA, un problema importante es que al ser insuficientes las educadoras a cargo de los niños, frente a una situación en donde uno de los NNA se enferma deber levantarlo del reposo al momento de ir a dejar al resto de los niños al colegio pues no tienen con quien dejarlo, lo cual refleja lo insostenible de la carencia de personal.</i></p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Aumentar contratación de educadoras y mejorar condiciones laborales. Capacitar al equipo en enfoque de derechos y en lo que evalúe el equipo como necesario.</i> 2. <i>Financiar jornadas de autocuidado, protegiendo así el alto nivel de compromiso que tienen las educadoras con el trabajo y los niños.</i> 3. <i>Capacitaciones especializadas al psicólogo que a la vez se desempeña en otro centro de niñas, se hace fundamental invertir en capital humano.</i> 4. <i>Generar instancias de capacitación en primeros auxilios y uso de extintores.</i>

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		X

NNA Y PADRES		
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).		X
<p><i>Es un protocolo estándar que está guardado en una carpeta en la que se encuentran todos los protocolos, si bien se encuentra el documento este no se ha socializado y tampoco tiene fácil acceso pues tiene que buscarlo durante unos minutos para encontrarlo</i></p>		
<p>Comentarios de lo Observado: <i>Si bien tiene todo el registro en papel esto esta desorganizado, es el psicólogo el único que sabe donde se encuentra la información, la que existe en papel pero en el caso de los protocolos de acción no son socializados, ni mucho menos conocidos por los niños. Se revisan dos carpetas al azar y se observa información respecto a las atenciones de salud, educación y Plan de Intervención del año pasado (2011), sin fichas evolutivas actualizadas.</i></p>		
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>La información que está en carpetas debe ser socializada tanto al equipo, como a los niños.</i> 2. <i>En cuanto a los procedimientos es importante que la Directora sea capaz de conocerlos, coordinar las acciones para que estos se ejecuten de manera adecuada y en esa lógica creo que el que se le sobre cargo con el rol de asistente social impide una visión amplia del proyecto, pues comienza a ocuparse de los casos particulares que a la vez debe atender.</i> 3. <i>Se requiere mantener las carpetas de los niños actualizadas, con todos los antecedentes de salud, educación, plan de intervención y los informes evolutivos.</i> 		

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?

Todos los niños son ingresados por orden de tribunal, esto es circunstancial, dependiendo de los recursos humanos que existan en el momento.

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, sin embargo este se encuentra archivado y no logran dar cuenta de claramente de un procedimiento establecido, el responsable en términos de lo formal es el psicólogo.

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, las tías educadoras son quienes dan el apoyo a los niños al llegar al hogar, refieren que en general están todos atentos a los procesos de cada niño.

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 dan a conocer, es importante destacar que la forma en que se presentan las reglas del centro y sus castigos es amenazante para los menores, no responde bajo ningún término a un hogar que presente el enfoque de derechos, se observa a la llegada que las faltas están escritas en una pizarra en el comedor y a su lado las sanciones, los cuales no se condicen con un hogar de protección, son agresivas e intimidantes para los niños (existe registro fotográfico).

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?

Nuevamente esto se les entrega dentro de la lógica del Hogar, ahora es importante destacar que el Residencia tiene una orientación bastante desde lo familiar, esto impulsado por el compromiso con los niños por parte de las tías educadoras y psicólogo, más que por la responsabilidad de la institución ejecutora del proyecto.

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?

No observado.

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?

Si existe información sobre rutinas disponible, están a en espacios compartidos de la casa, pero estos no son visibles para todos, pues su tamaño no es el adecuado.

En cuanto a las faltas se encuentran en el comedor y como se refirió anteriormente más que normas se leen como amenazas de castigo, no parece ser lo más pertinente.

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

El psicólogo refiere que son 7 días de acompañamiento, pero no va a depender del caso, se evalúa dependiendo del avance y describe como componentes básicos la contención afectiva e ir trabajando con el grupo de pares para la integración.

Comentarios de lo Observado:

Si bien es importante que un protocolo sea flexible, para ajustarse a las circunstancias, es importante que haya un conocimiento previo del mismo y de los procedimientos, pues así podemos proteger de mejor manera el proceso de ingreso del niño, lo que ayuda a una mejor integración y adaptación al nuevo contexto.

Recomendaciones:

- 1. Es importante que el equipo conozca los protocolos de acogida, sería interesante que se recogiera la experiencia de las tías en la construcción de un protocolo, que reflejará la identidad del proyecto, pues hay tías educadoras que llevan 15 años trabajando en el hogar.*
- 2. Se hace necesario retirar el letrero que se encuentra en el comedor con normas y castigos o bien reformularlo desde una cultura de buenos tratos y replanteándose los castigos que no corresponden a una institución que trabaja por la protección de los niños.*
- 3. El Rol de la Directora debe ser más activo, de mayor liderazgo, articulador, riguroso a nivel técnico, se hace necesario generar capacitación para la profesional.*

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?

Se realiza una evaluación psicosocial, la cual es ejecutada por el psicólogo y la asistente social quien a la vez es la Directora del establecimiento, esta evaluación incluye a la familia, se aplican entrevista individual y en los casos que es posible familiar, pruebas psicométricas. Además se utilizan los diagnósticos previos de la red SENAME.

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

Refieren que existe en términos del diagnostico individual y familiar, pero una vez mas está sujeto la situación particular de cada niño y la carga de trabajo de la dupla.

Comentarios de lo Observado:

Nuevamente se observa que el proceso diagnóstico está sujeto a la capacidad de la dupla de manejar su sobrecarga de trabajo, pues incluso el psicólogo a cargo se define como "PSICOLOGO BOMBERO", lo cual influye en la calidad diagnóstica y los tiempos en que se realiza el mismo.

Recomendaciones:

1. *Contratar a asistente social, solo para que cumpla el rol de la intervención, dando énfasis a la evaluación de su red social y familiar.*
2. *Capacitaciones constantes a la Dupla psicosocial.*

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Los diseñan 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?

Los planes de intervención existen y son diseñados por la dupla psicosocial, dentro de lo esperado deberían demorar 1 mes en su construcción y la metodología de elaboración nuevamente va a depender del caso, aun cuando hay ítems transversales como adaptación y reducción del impacto emocional en el niño, sus niveles de intervención son a nivel individual, familiar y comunitario.

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?

Realizan intervenciones individuales, quien evalúa es la directora del establecimiento quien a la vez es quien ejecuta el rol de asistente social en la dupla, esta duplicidad de funciones levanta sospecha de la consistencia de las evaluaciones asociadas al cumplimiento de objetivos por parte de la dupla, en cuanto a la capacidad técnica, no existen estudios especializados.

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

NO OBSERVADO

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 es considerado en todos los casos, depende del diagnóstico familiar.

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).

El tiempo de demora de elaboración del plan individual es de un mes aproximadamente.

Comentarios de lo Observado:

La capacidad técnica de la dupla asociada a su sobrecarga de trabajo hace que el proceso de intervención sea débil, en especial a nivel familiar, si bien se observa un fuerte compromiso personal con cada niño, en especial desde el psicólogo del hogar el cual solo tiene contrato por media jornada de trabajo, eso no logra impulsar una intervención con los estándares necesarios, en especial a nivel de la intervención individual y familiar.

Recomendaciones:

1. Se hace fundamental terminar con la duplicidad de funciones en el caso de la Directora-asistente social de la Dupla.

2. Fortalecer la intervención individual, para esto se hace imprescindible que las horas de contratación de la Dupla sea jornada Completa, pues el número de niños que deben atender es 21 actualmente, asegurando así un acompañamiento psicológico para cada niño de al menos 1 hora una vez por semana, junto con el trabajo a nivel familiar y comunitario el cual puede ser sostenido por la asistente social con apoyo de su dupla (psicólogo).

3. Generar planes de intervención participativos en donde tanto los niños como la familia se vinculen en la generación de objetivos a trabajar.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Se realiza evaluación familiar, cuando corresponda, en cuanto a la capacidad de protección no se reconoce ninguna prueba específica.

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?

Quien está a cargo del contacto con la familia es la Dupla, y con respecto al discurso que se le da a la familia este va estar regulado según refieren por la orden de tribunal.

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

No observado.

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

Refieren que existe atención psicológica y contención emocional por parte de la educadora.

Comentarios de lo Observado:

Se observa debilidad en la intervención familiar, una vez más podría estar asociado a la capacidad operativa de la Dupla, que se encuentra sobrecargada.

Recomendaciones:

1. Dar énfasis a la intervención familiar, hacer talleres de competencias parentales periódicamente y de carácter grupal ayudará a optimizar el trabajo de la dupla.

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?

Esto se trabaja a nivel individual y con un carácter básico, refiere rol playing, como método de trabajo.

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

No observado.

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

No observado.

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

No observado.

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

No hay casos.

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 les permite.

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

No observado.

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

Si, poseen su propia ropa y espacio dentro de las habitaciones para guardarla, es importante referir que no es un espacio estándar para cada uno, no tienen puerta y algunos tienen cortina. La ropa de los niños se encontraba tirada dentro de los espacios designados para cada uno.

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

No observado.

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

Según la directora se celebran los cumpleaños, pero no se invita a los padres.

Comentarios de lo Observado:

En términos generales se observan pocos espacios formales de participación en el hogar, mas al funcionar con una lógica bastante familiar, estos espacios se dan de manera informal.

Recomendaciones:

1. Celebrar mensualmente los cumpleaños e idealmente el día que corresponde a cada niño.

Resolución de conflictos

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

Refieren no tener grandes problemas de convivencia, debido al perfil de los niños que ingresan, pues es un centro con niños de baja complejidad.

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

Responden a la contingencia y como medida preventiva ponen carteles en lugares visible con conductas no deseadas y posibles castigo (carteles que no parecen adecuados a un centro con enfoque de derecho esto dado el carácter de los castigos y las forma de describir las conductas no deseadas).

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

Las tías intervienen, en casos más complejos acude el psicólogo, mas no tiene un protocolo de acción.

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

Aquel que no cumple con la disciplina es sancionado, bajo instrucción realizada por Psicólogo del Centro. Dependiendo de la falta es el castigo que son los siguientes y se encuentran escritos en una pizarra en el comedor: no ver televisión, acostarse temprano, estar en la pieza, no salir al patio, no participar en actividades recreativas y deportivas, hacer la cama de otros, ordenar el closet, no tener bebida ni postre adicional, lustrar zapatos, hacer aseos, ordenar la biblioteca, limpiar murallas hacer su cama y el que rompe paga.

Rutina Diaria

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

Según la Directora consistiría en:

*6:00 Levantada
06:15 Aseo Personal
7:00 Desayuno
07:30 Orden de Piezas
07:50 a 8:20 Traslado de niños a distintos colegios
08:40 Aseo general de residencia
10:00 a 11:00 Hora de estudio (Jornada de la mañana)
11:00 a 12:00 Recreación
12:00 a 12:40 Aseo personal
13:00 Almuerzo
13:40 Traslado de niños (Jornada de la tarde)
14:00 Orden general de residencia
15:30 a 16:30 Regreso niños jornada completa
16:00 a 17:00 Hora de estudio
17:00 a 17:30 Recreación
17:30 Once
18:00 Aseo Personal
18:30 Cena
19:00 Recreación
19:10 Aseo residencia
19:30 a 20:30 Acostarse*

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

De manera muy sencilla, pero podría evaluarse que si lo hace, el NNA mayor ayuda diariamente a las tías a ir a dejar a los más pequeños, por ejemplo, esto ayuda al desarrollo de la responsabilidad.

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 observado.

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

No observado.

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.)?

Sin información.

Comentarios de lo Observado:

La residencia cuenta con un patio trasero, el cual se encuentra con basura y objetos en viejos que no se utilizan, cuentan con un arco de futbol de madera en malas condiciones y un columpio artesanal, ambos viejos y mal conservados.

Recomendaciones:

- 1. Limpiar el espacio del patio y botar los artículos de desecho que se encuentran en la leñera, mejorar los pocos implementos de recreación que allí existen.*
- 2. Fomentar el desarrollo de actividades recreativas fuera de la Residencia, a través de gestión de la Directora de la Residencia, especialmente los fines de semana.*

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?

Los chequeos son hechos en el Consultorio Oscar Bonilla.

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

No observado.

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

No existen protocolos, y no existe convenio para la derivación de los NNA.

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

Refieren que todos se encuentran inscritos en el consultorio.

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

Sin información.

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.

Esto una vez mas está sujeto a las voluntades y capacidad de gestión de tías y profesionales que trabajan en el proyecto.

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 observado.

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

Dos de los NNA están siendo atendidos por especialistas dada la necesidad, quien lleva estos casos más de cerca es el psicólogo, pues están asociados a problemas de salud mental.

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

No observado.

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

Comentarios de lo Observado:

En relación al área de salud es importante destacar que en ocasiones los controles e interconsultas son dada para días en que las tías educadoras se encuentran de día libre y aun así asisten para llevar al niños al centro de salud, otra situación preocupante es que si hay un niño en reposo deben levantarlo de igual forma a la hora de ir a dejar al resto de los niños al colegio pues no queda nadie en el hogar. Esta área debe ser reforzada

Recomendaciones:

1. Realizar talleres de vida saludable y salud preventiva, tanto para los NNA como para los adultos a cargo.
2. Formar un equipo que responda a un protocolo para reforzar la atención de salud de los NNA.
3. Generar convenios con centros de salud tanto a nivel primario como secundario.

Alimentación

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

Se realizan 4 comidas diarias y al contar con la colaboración de los feriantes los niños tiene un alto consumo de frutas y verduras, existe minuta semanal, no se observo cual era el parámetro utilizado para este. Además, se observa que se sustituyen comidas estipuladas en minuta de acuerdo a la disponibilidad de alimentos de la Residencia.

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

Se envían a sus piezas si no quieren comer (Lo que significa que el niño no se esta alimentando adecuadamente)

Comentarios de lo Observado:

Es importante destacar el nivel de gestión del equipo pues reciben colaboración de los feriantes lo que enriquece el consumo de frutas y verduras, mas las medidas de higiene y la manipulación de los alimentos observados en la cocina son insuficientes.

Las raciones de alimentación, son las justas para los residentes, por lo que no existe la posibilidad de que un niño se pueda repetir. A la hora del desayuno y la onces, solo le dan 1 pan. Si el niño no quiere comer, se envía a su pieza, lo que perjudica su estado de salud. Se encontraron yogurts vencidos y fecca de ratones , importante prever lo que podría pasar en caso que un niño presente malestar estomacal.-

Recomendaciones:

1. *Mejorar la implementación de la cocina y lugares utilizados como comedores.*
2. *Mejorar las condiciones de higiene de la cocina y despensa contigua a la cocina, donde se observó fechas de ratón.*
3. *No guardan las verduras en el patio al aire libre, ya que se encuentran en permanente riesgo de contaminación.*
4. *Realizar fumigación y /o desratización de las dependencias de la Residencia.*

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	19
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>19</u>

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?

Las tías están a cargo de supervisar el cumplimiento de las obligaciones educacionales y son las apoderados de los NNA y en términos generales un alto porcentaje de los niños esta escolarizado y asistiendo de manera regular.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

19

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

19

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?

No observado.

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.

No observado.

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 observa dentro de la infraestructura del recinto, un espacio adecuado para la realización de estudios o tareas.

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

No observado.

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

No observado.

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?

No observado.

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 se dispone de apoyo especializado.

Comentarios de lo Observado:

Es relevante una vez más el compromiso de las tías educadoras son ellas con quienes los niños pasan la mayor parte del tiempo. No existiendo protocolos ni un encargado único para asignarle la labor de apoyo escolar a los niños, junto con esto la infraestructura del establecimiento es poco adecuada para generar espacios de estudios, además no cuentan con computadores instalados, ni un área de tareas designado

Recomendaciones:

- 1. Implementar área de estudios*
- 2. Instalar computadores que se encuentran en cajas, para que sean utilizados por los residentes.*
- 3. Aumentar el personal que trabaja con los niños y capacitar en las distintas necesidades que se pesquisen.*
- 4. apoyar a los niños con dificultad de aprendizaje de manera personalizada.*

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?

No existe un sistema de reclamo formal, aun cuando se encuentra el Buzón SENAME este está tapado con libros. No se cuenta con libro de sugerencias o reclamos.

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 observado.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	VERBALMENTE
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: <i>Se hace necesario un protocolo que haga formal las quejas y reclamos, que existe registro.</i>		
Recomendaciones: <i>1. activar buzón de SENAME 2. generar espacios de diálogo con los NNA respecto a sus quejas y reclamos donde quede registro escrito y este siga un conducto regular eficaz para la resolución de las mismas.</i>		

Seguridad

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

No se evidencian acciones coordinadas en la residencia, no se cuenta con un plan operativo de seguridad.

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

Sin información.

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

No observado.

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

No observado.

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

No observado.

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?

No observado.

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

No existe un plan de emergencia, pero los niños conocen las salidas de la residencia en caso de presentar alguna dificultad la residencia. El problema se generaría si pasara algo en el segundo piso, ya que las ventanas cuentan con protección pero las llaves de los candados se encuentran en la oficina de la Directora (lo que no serviría de mucho al momento de un incendio) señalando además que la escalera del centro es muy angosta para que evacuen rápido los niños.

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

Las salidas de emergencia a las cuales se les podría dar uso son de difícil acceso, ya que colocan cosas que bloquean el paso.

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

Tres vencidos y no instalado, para utilizar en caso de emergencia.

Comentarios de lo Observado:

En cuanto a la seguridad ves evidente el riesgo que corren los NNA que duermen en el segundo piso pues no cuentan con salida de emergencia y las ventanas cuentan con protección, si bien estas protecciones tiene candados, las llaves de los mismos no están accesibles, se observa una infraestructura que genera un riesgo para la integridad de los NNA

Recomendaciones:

- 1. Modificar el recinto donde se encuentra el hogar pues es altamente riesgoso para los NNA y sus funcionarios.*
- 2. Realizar simulacros de emergencia y evacuación.*
- 3. Dotar de extintores con carga vigente y ubicarlos en los diversos espacios de la residencia.*

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.

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?

Los NNA refieren sentirse acogidos por las tías del Hogar

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

Si de manera general, más bien las conductas no deseadas

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

En términos afectivos los NNA se sienten protegidos

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 saben del conducto regular

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

NO OBSERVADO

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

Sí, se les informa de hecho existe una hoja pegada en un lugar central de la casa donde queda registro del castigo y su duración.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

NO OBSERVADO

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

Comen 4 veces al día, cuando les da hambre pueden comer frutas.

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

Si se les permite.

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

No observado.

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

No observado.

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

No observado.

Comentarios de lo Observado:

En términos generales los niños se observan bien, la interacción entre ellos se observa adecuada, para esto es fundamental el rol que cumplen las tías educadoras, quienes presentan un alto nivel de compromiso con la tarea, mas es importante acotar que este es un hogar de protección y desde ese prisma, la intervención psicosocial es deficiente, además de impresionar las malas condiciones de la infraestructura.

Recomendaciones:

- 1. Potenciar la intervención psicosocial, en especial con respecto al promover conductas autovalentes, fomentando el desarrollo integral de los NNA*
- 2. Replantear los castigos, tratando de potenciar refuerzos positivos los que son muy escasos (salida al cine a fin de año a Talca, con los mejores alumnos).*

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.

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)					
ATENCION DENTAL					X
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD, Ej.: Antibióticos, neurológicos, psiquiátricos.					
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACION					

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto, se sintió acogido?*Si***2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?***"Solo me dijeron cual era mi cama, donde estaba el baño"***3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?***No mucho, es que hay hartos niños.***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 cuento a la tía (educadora)"***5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro***"Cuando me castigan y me dejan solo en la pieza"***6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo?***"No hasta cuando, pero si me dicen por que "*

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Me levanto tempranito, me baño, tomo desayuno, ordeno mi cama, me van a dejar al colegio, ayudamos hacer aseo en la casa, hago las tareas, veo tele, tomamos onces, vemos tele, acostarnos.

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

Desayuno, almuerzo (en el colegio), onces y a veces cena

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

"Si, yo elijo mi ropa"

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

Si, la familia, los educadores la administran, la entregan parcializado

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

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

No se celebra su cumpleaños

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
HOGAR DE NIÑOS SAN JOSÉ- MAULE**

FECHA DE LA VISITA: 06 / 06 / 2012 /

HORA INICIO: 15:00 /

HORA TERMINO: 17:50 /

FECHA VISITA ANTERIOR: / / /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Javier Ramírez Vodnizza	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Secretaría Regional Ministerial de Justicia	
Bárbara Gutiérrez Jeldres	Coordinadora OPD Talca	Representante de colaborador acreditado	
Alfonso Cerpa Durruty	Rotary Club Talca	Representante de la sociedad civil	
Carla Pavez Muñoz	AT Calle Camino	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
Constanza Sutter Lagarejos	Juez de Familia	Representante del Poder Judicial	

Hispania Vergara General	Profesional de Gestión	Secretaría Regional Ministerial de Justicia	
-------------------------------------	-------------------------------	--	--

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			No Observado			

comentarios de lo observado:

La infraestructura en general es de primera calidad, entorno acogedor de las casa de los niñas, sin embargo se hace necesario mejorar la calefacción de las casas, pues se encuentran muy frías a la hora de la visita.

Otra situación que es importante mencionar es que dentro de la infraestructura se encuentra una casa con camas todo habilitado y desocupado debido a que esa era la casa de los niños y las plazas han disminuido, varones deben abandonar la residencia sin tener donde ser derivados a pesar de haber 30 plazas disponibles en este centro. Faltan espacios comunes techados para actividades durante el invierno.-

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe

Recomendaciones:

1. Nivelar la zona de seguridad pues al momento de la visita se encuentra llena de agua por lluvias.
2. Mejorar la forma de calefacción de las distintas casas, intencionar fondos para colección eléctrica.
3. Problematizar la situación con la casa desocupada, pues se puede optimizar este recurso.

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

El stock de protección sanitaria contempla útiles de aseo, cloro entre otros. Se observa en los baños de los niños sus cepillos de dientes dispuestos para su utilización.

La residencia, se observa limpia y ordena en cada una de las casas, los niños y niñas se ven presentables.

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		2
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, Psicóloga del Centro ha realizado capacitación a las educadoras. Y anualmente participan en seminarios anuales a instancias de Sename. ACHS capacitó a dos funcionarias y a la directora.

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

No.

<p>Comentarios de lo Observado: <i>El Hogar tiene una lógica de protección, en donde los educadores presentes en las casas se hacen responsables por la integridad de las niñas que tiene a cargo, lo cual se condice con la definición de centro de protección.</i></p>
<p>Recomendaciones: 1.- Destinar recursos para auto cuidado de las educadoras. 2.-Realzar el rol de la psicóloga, en términos de la capacitación hacia el equipo de trabajo</p>

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) <i>Se revisan 3 carpetas al azar, no dan cumplimiento estricto al artículo 76 de la Ley N° 19.968 evidenciando la falta de antecedentes actualizados de educación, salud (ninguna cuenta con atención odontológica) y la tardanza en una de ellas de 5 meses de envió de informe de avance Trimestral a Tribunales de Familia.</i>		X
POSEE REGISTRO DE VISITAS	No observado	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA		
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	
<i>Se observan claramente las vías de evacuación, la zona segura y las salidas son expeditas, aun cuando es importante nivelar el terreno de la zona de seguridad, pues en la visita se encuentra inundado, por las aguas lluvia y deteriorado por el paso constante del bus municipal que traslada a los niños a los establecimientos educacionales.</i>		

Comentarios de lo Observado:

Si bien se refiere que los reclamos se hacen vía verbal, es importante regularizar este proceso, dejando registro por escrito, lo que a la vez permite que los NNA vayan responsabilizándose de sus opiniones y declaraciones junto con validar su opinión. Se observa en la entrada de la residencia un buzón de sugerencias.

Recomendaciones:

1. *Los libros de reclamos y sugerencias deben estar al alcance de todos en especial de los NNA.*
2. *Sería interesante abrir más espacios de expresión para los NNA y el equipo Técnico Profesional, contar con un diario mural trabajado en conjunto y desde un enfoque de derechos y en cada casa.*
3. *Los usuarios de los Libros de sugerencias y reclamos deben estar informados sobre el destino y respuesta de su inquietud. Dar a conocer plazos.*
4. *Promover y gestionar la atención de los NNA en Consultorio.*
5. *Actualizar semestralmente los antecedentes educacionales en las carpetas de cada NNA.*
6. *Enviar trimestralmente los reportes a Tribunales de Familia.*

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?

Todos los NNA son ingresados por orden de tribunales, los recibe la hermana a cargo y luego son orientados en la casa que vivirán según su edad.

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?

La Asistente Social es quien realiza la primera acogida y proporciona contención.

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

Es la dupla psicosocial. Las educadoras de la casa definidas por edades son los responsables de NNA.

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.

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, existen como espacios compartidos la sala de computación, taller de música, biblioteca y la capilla a la cual asisten diariamente.

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?

Quien está a cargo de la comunicación y el velar por las niñas son las educadoras, supervisadas directamente por la Hermana Directora, lo que hace que se potencie la atención individual al menos de las necesidades básicas.

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

No se ha consignado por escrito.

La rutina diaria consiste en:

Según información proporcionada por la Asistente Social los niños se levantarían a las 6:30, toman desayuno, asisten a la capilla y el conductor de la residencia, traslada a los niños que asisten a los Liceos y colegios de las afueras de la comuna asiento del hogar en furgón. El bus de la Municipalidad de Maule los traslada a los colegios más cercanos. Llegan de los colegios desde las 16:00 horas se les recibe con once. Entre las 19:30 a 20:00 horas cenan y las tías de Trato Directo supervisan el cumplimiento de sus tareas.

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

Es la Asistente Social quien los recibe, los acoge y proporciona información explicándoles sobre las vistas regulares, que se realizan los días viernes desde las 15:00 horas a las 17:30. Existen visitas autorizadas con salidas el fin de semana, así mismo tienen acceso a llamadas telefónicas.

Comentarios de lo Observado:

El Rol de la Hermana Directora es fundamental en la estructura de este Hogar es ella quien regula los conductos, visa los procedimientos a seguir, desde su comprensión de la realidad apegada a criterios no necesariamente técnicos, por lo que se haría interesante un aporte desde esta área.

Recomendaciones:

1. *Es importante el apoyo psicológico en proceso de adaptación, en especial cuando ha existido una crisis familiar, vulneración de derechos y la separación de padres, esto se hace mas traumático dependiendo de la edad de las niños y niñas, por lo que se requiere apoyo psicológico intensivo en el periodo de adaptación.*
2. *Potenciar el vínculo con los adultos responsables, dando énfasis al rol de la familia.*
3. *Propiciar, trabajo de intervención psicosocial al menos cuatro veces al mes, para los NNA, que se encuentran en situación de abandono.*

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?

Dentro de las posibilidades, pues en este proyecto en especial se observa que su mayor debilidad es la intervención psicosocial, especialmente en las niñas con menor edad (según lo inferido en entrevista con Directora del Hogar). Según la información proporcionada por la Asistente Social, es la dupla psicosocial la que realiza un plan de intervención y una evaluación dentro del plazo de un mes. La psicóloga aplica test proyectivos gráficos de los niños y grupo familiar.

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

Se toma la entrevista personal y luego domiciliaria. Las psicóloga aplica los test y realiza un diagnostico.

Comentarios de lo Observado:

Se observa una intervención psicosocial débil, en especial en relación a revinculación familiar, el énfasis del trabajo personal está dado por la orientación Católica del organismo ejecutor.

Recomendaciones:

1. *Se hace necesario, aumentar las horas profesionales para el equipo Psicosocial, validando su trabajo y comprensión de las dinámicas familiares e individuales.*
2. *Valorizar y Promover la elaboración de un diagnostico Psicosocial con énfasis en las relaciones familiares.*

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Los profesionales cuentan con 20 días para elaborar un diagnóstico integral, el cual comprende trabajo con la familia, entrevistas, llenado de pauta de competencias parentales, aplicación de Test pruebas graficas. Las que son realizadas por una 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?

Sin información.

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?

No observado.

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

No observado.

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?

Según el relato de la Directora, es posible visualizar la debilidad en esta área de intervención.

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).

Sin información.

Comentarios de lo Observado: <i>Se le da poca relevancia a la intervención psicosocial, lo cual constituye una debilidad importante es este proyecto.</i>
Recomendaciones: <i>1. Aumentar el tiempo y nivel de intervención, es necesario que los NNA sean atendidos como mínimo una hora por semana, en un espacio de vinculante, en el que se sientan contenidos emocionalmente, su espacio de expresión. 2. Aumentar recursos dirigidos a la intervención Psicosocial.</i>

Proceso: Intervención con la familia.

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

No observado.

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?

No observado.

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

No observado.

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

Según lo conversado con una niña quien no mantiene contacto con ningún miembro de la familia, más que su hermana que también se encuentra en la residencia, ella no recibe ningún apoyo especializado al no recibir visitas.

Comentarios de lo Observado:

El trabajo de vinculación familiar muy débil, el trabajo en esta área es mínimo, no se evidencia el enfoque de derecho.

Recomendaciones:

- 1. Aumentar y capacitar al capital humano en enfoque de derecho.*
- 2. Realizar planes de intervención en conjunto con los NNA y adulto responsable.*
- 3. Trabajar y potenciar profundamente el apoyo psicosocial que reciben los NNA en situación de abandono.*

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?

No observado.

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

No observado.

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

NO OBSERVADO

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

No observado.

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

No observado.

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

No observado.

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

No observado.

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

Cada NNA, cuenta con un closet en buenas condiciones, donde guardar su ropa y objetos personales.

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

Esto va a depender de la edad de los NNA .

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

Sí, existen actividades de celebración para las fiestas nacionales, en cuanto a los cumpleaños los celebran cada mes todos juntos, el día del cumpleaños la casa del festejado recibe un queque para compartir.

Comentarios de lo Observado:

Existe una intención de ir preparando a las niñas para una vida independiente, mas esto no está dentro de los lineamientos del trabajo psicosocial.

Recomendaciones:

- 1. Se hace fundamental que se trabaje con fomentar la autovalencia y confianza en los NNA.*
- 2. Generar un protocolo del acompañamiento en el proceso de revinculación tanto con la familia como con el entrono social.*

Resolución de conflictos

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

Según lo referido por la directora, las peleas entre los niños residente golpes entre varones, actualmente el caso de unos hermanos que pelean frecuentemente. En el caso de las niñas no existen mayores conflictos.

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

Se utiliza el protocolo de crisis y se entrega contención emocional según lo referido.

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

Según lo referido al momento de crisis son las Educadoras quienes tratan de controlar a las NNA mientras que las demás niñas (mayores de la casa) que están en la casa mantiene alejados a las otras niñas en casos necesarios interviene la Hermana Ericka (Directora) y se conversa con las partes involucradas.

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

Distintas medidas dependiendo de lo que suceda, por ejemplo si no trabajan en la escuela deben realizar sus labores en la residencia, pueden quedar sin ver televisión. Sin embargo no se observa un protocolo establecido.

Rutina Diaria

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

Las niñas más grandes se levantan a las 5:30, las más pequeñas más tarde pero todas están tomando desayuno a las 6:30, a las 7:00 deben estar en la capilla y a las 7:15 sale el primer transporte hacia el colegio, luego a las 7:30 aprox. El segundo, luego dependiendo del horario de llegada el almuerzo es entre 12:30 y 14:30, la once se sirve a las 17:30, luego tareas, 19:00 la cena y a las 20:30 se acuestan. Los días viernes el horario de acostarse es libre.

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.

Dentro de la Rutina Diaria refieren que existen talleres con la psicóloga que promueven la autonomía de las niñas. Sin embargo de acuerdo a lo observado no se contempla la autonomía en decisiones de su tiempo, es más, durante la semana no se cuenta con espacio para la recreación.-

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.

Dentro de la rutina se observan actividades de desarrollo integral, como talleres de música, danza, a demás de tener sus obligaciones escolares.

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

Durante la semana, los NNA que tienen jornada completa en sus establecimientos casi no disponen de tiempo. Durante el fin de semana juegan a la pelota, realizan taller de danza o caminatas.

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.)?

Según lo referido por la Hermana Ericka, son escasas pues existe problema de traslado y generalmente, las salidas son al centro de la ciudad, al mall, plaza o al río.

Comentarios de lo Observado:

Se observan actividades que van potenciando el desarrollo integral de los NNA, mas deberían considerarse para las mismas la diferenciación por edades. Se destaca la orquesta de la residencia y actividades de danza.

Recomendaciones:

- 1. Reunir a los NNA y generar un espacio propositivo de actividades recreativas tanto fuera como dentro del Centro.*
- 2. generar documentación respecto a estas actividades protocolos, registro e informes de avance.*

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?

Los chequeos de salud se hacen luego de un periodo de adaptación, luego de esto el hogar se encarga de coordinar la atención con el centro de salud (CESFAM).

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

Los NNA llevan un registro en un cuaderno de salud.

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

Siguen los protocolos del CESFAM, no existen convenios y tiene que esperar los tiempos dados por el CESFAM y en casos urgentes acceden a atención privada.

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

Refieren que todos están inscritos en CESFAM Maule.

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

Los casos más frecuentes se asocian a resfriados y salud mental.

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.

En los casos necesarios todo depende de la capacidad de gestión de la Hermana Directora, pues no existe un convenio con ninguna institución especializada.

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?

Esta información es entregada por los talleres que ejecuta la psicóloga a los NNA, además de talleres vinculados a educación sexual.

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

En los casos necesarios los NNA asisten a escuelas especiales e integración, junto con capacitar a las educadoras en las necesidades especiales.

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

El registro se hace en los cuadernos de salud que se maneja en la correspondiente casa de cada NNA .

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: <i>Se observa gestión de la residencia para otorgar las atenciones médicas pertinentes en salud primaria para los NNA.</i>
Recomendaciones: 1. <i>Generar convenio con consultorio o departamento de salud municipal para agilizar la atención y mantener controles permanentes a los NNA.</i> 2. <i>Generar convenios con la Universidad de Talca para la atención dental de los NNA.</i> 3. <i>Educar a los NNA en prevención de enfermedades, con un enfoque de vida sana por ejemplo implementar un proyecto con medicina natural hacer huertas de hierbas medicinales en conjunto con los NNA, cual a la vez fomentara su desarrollo integral.</i>

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?

Los NNA reciben 4 comidas diarias desayuno, almuerzo, once y cena, existe una minuta diaria, la porción se regula dependiendo de la edad, pero la comida es la misma.

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

Se le entrega apoyo psicológico.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Diferenciar minuta alimenticia dependiendo de las edad, pues existen distintas necesidades nutricionales dependiendo de la edad</i>

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	66
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	66
TOTAL NNA EN EL CENTRO	66

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?

Existe una educadora contratada por 10 horas, en el resto las tías encargadas de casa apoyan a los NNA y la hermana Ericka es la apoderada oficial de todos los NNA

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

66

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

66

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.

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.

Si todos los niños asisten al sistema escolar, el 100%. Cuando los NNA deben ingresar a educación media, se inventiva para que postulen a los liceos de acuerdo a sus intereses.

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

Los niños cuentan con una sala de estudios, la cual cuenta con computadores y libros, junto con esto en cada casa hay un horario para tareas en el cual los NNA son apoyados por las tías de las casas.

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

Según lo referido la mayoría de los uniformes son donados por apoyo externo desde Canadá y Fiscalía.

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?

Según lo referido por la Hermana Directora si existe esta motivación a vincularse con las actividades escolares, mas no hay respuesta por parte de los padres, esta motivación se hace mas fuerte en los casos de educación media

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?

Según lo referido se hacen votaciones y en conjunto van conversando a cerca de sus intereses.

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?

Los niños con necesidades especiales se incluyen en todas las actividades del hogar, se trabaja con la integración, 5 niños en escuela especial.-

Comentarios de lo Observado:

Se hace interesante destacar la estrategia de matricula que existe en el hogar pues los NNA se encuentran en distintos colegios, lo que permite que interactúen como los otros niños y no busquen en los otros niños del hogar su grupo de pertenecía, evitando así discriminación, aportando a la integración en su grupo de pares.

Recomendaciones:

1. *Se hace fundamental hacer hincapié en la vinculación de los padres en el proceso educacional, cuando sea pertinente.*

Proceso: Sistema de Reclamos

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

No observado.

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

Si bien esta implementado el buzón de SENAME este no es utilizado, los reclamos son hechos de manera verbal, no existe registro.

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 tiene representación legal y refiere no tener necesidad, en caso de requerir este tipo de asesoría podrían solicitarla a la Dirección Regional de Sename.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
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: <i>Se observa una debilidad en este procedimiento, están siempre bajo el conocimiento de la Hermana Ericka, no existe registro escrito, ni la instancia para hacerlo, por lo que puede ser una instancia algo arbitraria.</i>		
Recomendaciones: 1. Implementar Buzón de sugerencias que este en un espacio de fácil acceso y visible para todos. 2. Incentivar a una cultura que pueda expresar sus inquietudes y que los NNA se sientan escuchados, en la medida que se expresen con respeto en un ambiente de buen trato, dejando registro de las acciones. 3. Validar la opinión de los NNA y no esperar para crisis para actuar, generar espacios de dialogo previos		

Seguridad

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

Existe plan de emergencia, aunque se observa poca cantidad de extintores (1 por casa). Se realizan simulacros, se toman las medidas de seguridad establecidas en el proyecto, existiendo claramente visible la zona de seguridad.

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

Se realizan generalmente una vez al mes, mas refieren que actualmente no han hecho para no alarmar más aun a los NNA de lo que están por la información entregada por televisión.

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

Sí, de emergencia y eléctrico.

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

No observado.

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

No observado.

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?

No observado.

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

Si las conocen según lo referido y los constantes simulacros.

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

En general se observan señalizadas las vías de evacuación y estas cumplen esencialmente su función.

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

Sí, solo uno por casa.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

<i>1. Aumentar el número de extintores por casa.</i>
--

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.

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?

Según refieren los NNA al momento de su llegada se sintieron acogidas al momento de su llegada, tanto por las Tías, la hermana y las compañeras.

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

Refieren que se le entregan las normas de funcionamientos generales y de manera paulatina.

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

Refieren que son escuchadas y el afecto es entregado por las tías de las casas, "somos las regalonas".

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

Hablarlo con las tías o con la Hermana.

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

No logran reconocer algo como peor o mejor, refieren "estamos bien", "acá mejor que en la casa acá nos cuidan".

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

Refieren que si se les castiga se les manda a acostar, esto asociado a peleas.

Nuevamente describen la rutina del hogar:

Las más grandes se levantan a las 5:30, todas están tomando desayuno a las 6:30, a las 7:00 deben estar en la capilla y a las 7:15 sale el primer transporte hacia el colegio, luego a las 7:30 aprox. El segundo, luego dependiendo del horario de llegada el almuerzo es entre 12:30 y 14:30, la once se sirve a las 17:30, luego tareas, 19:00 la cena y a las 20:30 se acuestan. Los días viernes el horario de acostarse es libre.

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

Refieren que reciben 4 comidas diarias

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?

Pueden manejar dinero, pero se los administra un adulto, generalmente la Hermana Ericka.

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

No logran dar cuenta de esto.

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 se celebran juntos a fin de mes, las otras celebraciones a la vez son apoyadas por agentes externos.

Comentarios de lo Observado:

Al conversar con las niñas, se observa que se encuentran cómodas en el hogar si bien existen normas estas son claras y ayudan a la convivencia entre las niñas, el vínculo observado con las tías de las casas es cercano y se observa que existe un ambiente de buen trato, lo que les da un entorno protector, aun cuando puede potenciarse el factor promotor del desarrollo e integración social.

Recomendaciones:

1. *Potenciar la intervención psicosocial, en especial en la revinculación familiar y social.*
2. *aumentar el apoyo psicológico a los niños en situación de abandono familiar*
3. *Articular redes para estimular a los NNA con más énfasis a realizar actividades recreativas de acuerdo a sus intereses.*
4. *generar más espacios de expresión tanto de sus inquietudes e intereses tanto a nivel individual, como grupal*

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.

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.

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

Sí, las compañeras.

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

Sí, con la tía educadora.

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

Debe conversar con la Directora.

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

Lo peor fue arrancarse del colegio y el castigo comida distinta del resto de las niñas, hacer una semana el aseo completo de la casa.

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

Sí se sabe el porqué del castigo, pero no su duración.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Levantada, desayuno, capilla, traslado al colegio, jornada escolar, almuerzo, tareas y acostada.

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

Cuatro comidas diarias, desayuno, almuerzo, onces y cena.

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, personalmente o con educadora nocturna. Lo utiliza para comprar ropa.

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

Sí, en talleres de conversación.

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, navidad, año nuevo y cumpleaños.

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia que la adolescente, se encuentra en buenas condiciones en la residencia, además se encuentra junto a su hermana, con quien a veces tiene diferencias, pero no de gravedad. Mantiene contacto con familiares (tíos).

Al parecer, existe buena relación con el personal de la residencia y en general con los otros NNA.

Recomendaciones: