



**DIVISION REINSENCION SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSENCIÓN SOCIAL JUVENIL**

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

FECHA DE LA VISITA: __29/ __10 /_2012/

HORA INICIO: __15 __: __00 __/

HORA TERMINO: __17 __: __20 __/

FECHA VISITA ANTERIOR: __06 __/ __06 __/ __2012 __/

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.	
Roberto García Gil	Juez de Garantía de 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						X
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA		X				
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS		X				
Comentarios de lo Observado: <i>Como se mencionó en el informe anterior la infraestructura de este hogar es de buena calidad, además de ser muy acogedora, tanto para quien lo visita como para los NNA.</i>						
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.						

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

El stock de protección sanitaria contempla cloro, detergente, jabón, shampoo, pasta de dientes, cepillos de dientes, entre otros.

La residencia, se observa bastante limpia y ordenada en cada una de las casas, los niños se ven aseados y bien vestidos.

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, asisten a seminario taller “Teoría de apego y sus implicancias en la evaluación e intervención infanto juvenil”, en la oportunidad participan la Asistente Social y la Directora, además participan en seminario “Competencias parentales: evaluación e intervención”.

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

La Asociación Chilena de Seguridad, capacitó a tías educadoras de trato directo.

Comentarios de lo Observado:

Destaca la lógica de protección y el compromiso de los educadores presentes en las casas, coherente con la definición de Hogar de Protección.

Recomendaciones:

1.- Potenciar y cuidar a las educadoras, generar jornadas de autocuidado.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo). <i>Cuentan con Plan Daisy, extintores y señalizadas las vías de evacuación. Por otra parte bomberos se encuentra a 5 minutos del hogar.</i>	X	
Comentarios de lo Observado: <i>Si bien existe libro de reclamos este no registra uso.</i>		
Recomendaciones: <i>1. Los libros de reclamos y sugerencias deben estar al alcance de todos en especial de los NNA, puede ser por casa y darle una connotación de espacio para las expresiones de necesidades y otros relacionadas con el hogar.</i> <i>2. Realizar simulacros periódicos de situaciones de emergencia, en coordinación con bomberos, carabineros y SAMU.</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?

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

No hay ingresos por demanda espontánea.

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?

Quien refiere hacerse cargo de todo este proceso es la Hermana Erika, directora del Hogar y refiere ciertos matices para cada niño y dependiendo de la situación del ingreso. No cuentan con protocolo de ingreso tangible, solo existe la instrucción verbal de la manera de proceder.

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

El acogimiento considera la asignación de la educadora de las casa, las cuales están 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?

Si, se dan a conocer y esta labor esta designada a las tías educadoras y la dupla psicosocial, en forma clara y preciso de forma individual. Como protocolo los niños pasan 2 semanas sin recibir visitas durante el periodo de adaptación

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?

Si, esta información se entrega y está a cargo de la educadora, dupla psicosocial y la directora del hogar.

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

No corresponde a la realidad del hogar.

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, en las paredes de las casas, sala de entretenimiento y dirección, se encuentra pegado el "Instructivo a las familias y visitas del hogar de niños San José, Talca"

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

Reunión clínica con instituciones que intervienen en el caso derivado desde el tribunal de familia (traspaso de información del área individual, familiar y social); acogida por parte de la Directora, dupla psicossocial y educadoras de trato directo, integración con los niños y niñas del hogar.

Comentarios de lo Observado:

Hermana Directora, es quien regula los procedimientos a seguir.

Recomendaciones:

- 1. Es importante la atención psicológica en el proceso de adaptación.*
- 2. Potenciar el vínculo con los adultos responsables, dando énfasis al rol de la familia, en los casos que sea atingente y esto previa evaluación de la dupla.*

Proceso: Diagnóstico Psicossocial.

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 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 gráficas. Las que son realizadas por dupla psicossocial.

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

Depende de cada caso, no se hace lo mismo siempre, no existe protocolo, solo los tiempos, 1 mes para diagnóstico y tres semanas para acercamiento a los padres, cuando corresponde.

Comentarios de lo Observado:

Se reconoce la intervención de la dupla psicossocial, aun cuando esta es discreta, y limitada, pues no existe relación entre la intervención posible y la capacidad real de la dupla, debido a su carga laboral.

Recomendaciones:

1. Se reitera la necesidad de aumentar las horas profesionales para el equipo Psicosocial, validando su trabajo y comprensión de las dinámicas familiares e individuales.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

La dupla psicosocial.

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

De acuerdo al PII se responde a las necesidades y/o problemas evidenciados en casa caso en forma particular. El PII comprende: Individualización del niño/a, Objetivos del PII, área de intervención, actividades o eventos de intervención programadas, resultados esperados, tiempo estimado de intervención. Lo mencionado anteriormente con firmas respectivas del adulto responsable, dupla psicosocial y niño/a.

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?

Entrevista con el niño/a, entrevista con adulto responsable, coordinación con la red de salud, educación, Tribunales de Familia. La dupla psicosocial se es la responsable de evaluar los cumplimientos del PII. Profesional (Asistente Social y/o Psicóloga).

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

Revisión de las carpetas de las niñas:

██████████ algunas intervenciones registradas en la Senainfo no se encuentran en carpetas individuales y viceversa.

██████████: algunas intervenciones registradas en Senainfo no se encuentran en carpetas individuales y viceversa.

En la base Senainfo en algunas descripciones del evento no coincide con el nivel de intervención

Ejemplo:

Descripción del Evento	Nivel
Entrevista con la niña con la finalidad de sondear situación actual área educación. Aludiendo no presentar problemas, con rendimiento. Se solicita certificado de notas	Familiar (correspondiendo Individual)

En cuanto al Informe trimestral de Tribunales de Familia se encuentran enviados en las fechas establecidas.

En el área Salud, se encuentra actualizada la información de los niños, contando con atención odontológica y médica. Inclusive cada niño tiene su cuaderno en forma individual de control en salud.

Área Educacional, se encuentra actualizada la información en carpetas individuales, arrojando promedio de notas primer semestre.

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?

A través de visitas domiciliarias y entrevistas en el centro registradas en el PII registradas en Senainfo.

Evidentemente el horario de atención no es adecuado en virtud que se pretende mejorar el vínculo familiar, teniendo solo 2 horas de visita por semana. Lo que significa 8 horas en el mes para fortalecer el vínculo con la familia.

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

Un mes aproximadamente.

Comentarios de lo Observado: <i>Queda la sensación de escasa relevancia a la intervención psicosocial</i>
Recomendaciones: 1. <i>Se reitera la importancia de 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.</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?

Si evalúa a través de la mirada de Barudy, el protocolo de contacto refiere que deben contactarse con ellos a las 3 semanas si así corresponde y evaluar situación familiar y vínculo.

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

Los profesionales designados para el proceso de intervención se encargan de informar a los adultos responsables, sobre la estadía provisoria de los niños y niñas y de cuál será el plan de trabajo a desarrollar para habilitar a los padres en el cuidado de sus hijos/as.

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

El PII contiene lo que detalla:

Identificación del Niño/a

Objetivos del PII

Área de Intervención

Actividades o eventos de intervención programadas

Resultados Esperados

Tiempo estimado de intervención

Se ejecuta con algunas familias, actualmente 10 niños estas en proceso de integración familiar y los planes de trabajo responde a las necesidades de cada familia.

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

No reciben ningún apoyo especializado, al no recibir visita aun cuando las educadoras intentan contener constantemente a los NNA.

Comentarios de lo Observado:

Si bien existe trabajo con la familia, llama la atención que el horario de visita para las mismas es muy restringido, lo cual limita la posibilidad de vincularse con la familia, existe un único horario, aun cuando en el discurso refieren que en la medida de lo posible el hogar está disponible también para las familias.

Recomendaciones:

- 1. Flexibilizar y dejar constancia por escrito con relación a los horarios de visitas para los familiares.*
- 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, quienes más lo necesitan.*

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?

Asistente Social, no tiene conocimiento de actividades que promuevan las opiniones de los niños/as, a acepción de que escojan sus propios colegios.

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

Por lo que nos dio a entender la Asistente Social, solo la toma de decisiones del Establecimiento Educacional al cual quisieran asistir.

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

Escoger su colegio (Colín, Numpay, San Francisco de Asís, Varoli, CIET, María Auxiliadora, Araucana, Liceo Santa Marta)

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

No, este es elaborado por la hermana Directora, quien tiene profesión a fin.

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

No se observa tal 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?

Si se les permite, hay casos en donde la familia les lleva ropa, mas hay que destacar que el Hogar mantiene un stock importante de ropa para el uso de sus NNA.

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

Si, cuando reciben dinero son administrados por ellos mismos, o de igual manera le piden a las Educadoras que se lo administren.

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?

Si, la dupla psicosocial es la encargada de informar sobre el funcionamiento, normas, tiempo de permanencia aproximada y otros a cada niño/a y sus familias.

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

Sí, como se mencionó en el anterior informe, existen actividades de celebración para las fiestas patrias, navidad y año nuevo, 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, lo cual es fundamental, se observa una Organización jerárquica.

Recomendaciones:

1. Importante, generar más espacios de participación en la toma de decisiones con los NNA.

Resolución de conflictos

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

No observado.

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

No observado.

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

No observado.

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

Se reconocen distintas medidas, 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?

Lunes a Viernes	Sábado	Domingo
05:45 Levantada	09:30 Levantada	
06:30 Desayuno		
07:00 Bienvenido día		
07:15 Salida Furgón		
08:00 Retira Bus Maule		
08:30 Escuela		
14:00 Almuerzo	14:00 Almuerzo	14:00 almuerzo
17:00 Once	17:00 Once	17:00 Once
19:30 Cena	19:30 Cena	19:30 Cena
20:30 Descanso	20:30 Descanso	20:30 Descanso

- *Visitas solo los viernes de 15:00 a 17:00 horas (estipulado en rutina pegada en las dependencias)*
- *según la información entregada por la hermana Directora las visitas :*

Viernes: 16:30 a 17:30

Sábado: 15:30 a 16:30

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.

La rutina está claramente establecida de lunes a viernes, dejando pocos espacios para la toma de decisiones 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.

Existen talleres de violín, viola y los días sábados taller de danza.

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

Al igual que en informe anterior, 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.)?

Se realizan paseos, con recursos de donaciones, ya que el hogar no cuenta con ítem para actividades de recreación.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones:

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.

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 Maule y en casos urgentes acceden a atención privada. La mayor dificultad se presenta en la demora de las horas para atención en salud mental.

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

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?

Resfriados, amigdalitis 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.

Depende de la capacidad de gestión de la Hermana Directora, no existe un convenio con ninguna institución especializada. La atención dental se realiza en el CESFAM.

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?

En talleres que ejecuta la psicóloga a los NNA, se refiere la realización de un taller habilidades. Además se está trabajando en un programa de vida sana, con kinesiólogo nutricionista y psicólogo desde octubre al mes de enero de 2013.

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

NNA con necesidades especiales asisten a escuelas especiales e integración, además de capacitar a las educadoras en temáticas asociadas.

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

En los cuadernos de salud y esto se maneja en cada casa de los NNA .La hermana Directora y en la carpeta individual 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 importante gestión de la Directora, para poder cubrir los requerimientos de salud de los NNA.</i>
Recomendaciones: 1 . <i>Educar a los NNA en prevención de enfermedades, con un enfoque de vida sana.</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.

Solo para los residentes que se encuentren enfermos se cambia la minuta.

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

Apoyo psicológico, compromiso con la directora, retiro del colegio en hora de almuerzo para supervisión de la alimentación.

Comentarios de lo Observado: <i>Se observa una alimentación adecuada y no se recogen criticas de lo mismo</i>
Recomendaciones:

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	51
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	51

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?

Existen alumnas en práctica que están rotando y acompañan los procesos de aprendizaje, reforzando a los NNA con mayores dificultades, también las tías educadoras son quienes asisten a los NNA en esta área ayudando a los niños en su quehacer escolar.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

51

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

51

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

No hay.

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, en las carpetas individuales existen documentos actualizados de cada niño/a

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

Sí, todos los niños asisten al sistema escolar formal. Asistiendo a distintos establecimientos educacionales de las Comunas de Talca y Maule: Escuela Numpay, Escuela Colín, Santa Marta, CIET, Escuela de Lenguaje Neltume, Escuela Especial Ema Escajadio, Instituto La Araucana, Colegio San Francisco de Asís, Liceo Maria Auxiliadora de Colín.

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

Existe una sala multiuso donde se desarrollan actividades y reforzamiento escolar, 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.

Durante la visita nos encontramos con una alumna en práctica de Educación Diferencial de la Universidad Católica, la cual se encontraba haciendo reforzamiento a una niña. La cual indica que asiste los días martes y jueves.

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

El hogar proporciona los zapatos y uniformes.

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 en este sentido no existe un trabajo con los padres salvo los que están en proceso de integración familiar, en donde se va de a poco re vinculando al NNA con la familia. Por lo general en las reuniones participan las educadoras.

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?

Para las fiestas y vacaciones, se organizan actividades de acuerdo a 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?

Todos los NNA participan de las actividades del hogar, se trabaja con la integración.-

Comentarios de lo Observado: <i>Destaca la importancia que se le da al área educacional y el apoyo que se le entrega a los NNA.</i>
Recomendaciones: <i>1. Se recomienda reforzar, las habilidades parentales en los padres, cuando sea pertinente.</i>

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?

Se mantiene la práctica de los reclamos son hechos de manera verbal, no existe registro, aun cuando existe un libro para tales fines.

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

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>No existe un procedimiento establecido.</i>		
Recomendaciones: <i>1. Incentivar el uso de buzón de sugerencias</i> <i>2. Incentivar relaciones que permitan expresar sus inquietudes y que los NNA se sientan escuchados.</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 un plan de emergencia, vías de evacuación claramente señaladas y una zona de seguridad definida.

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

No observado

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

Si, 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?

No observado

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

Se observan señalizadas las vías de evacuación.

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

Sí, pero no se consulta por el dato cuantitativo.

Comentarios de lo Observado: <i>Hogar cuenta con las vías de escape claramente señaladas tanto en las dependencias administrativas como en las casas.</i>
Recomendaciones: 1.

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?

Refieren que se sintieron acogidas al momento de su llegada, tanto por las Tías y las compañeras, teniendo un rol fundamental la hermana Erika.

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

De a poco van conociendo el funcionamiento del Hogar y la casa donde vivirán, las tías apoyan el proceso de adaptación, según refieren, Las tías nos van diciendo.

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

Las niñas se sienten cómodas y contenidas en el hogar, generando vínculos con sus cuidadoras.

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 y ellas ven si le dicen a la Directora, en casos más complicados directamente con la Directora.

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

Al preguntar por lo peor no refieren nada, lo mejor es que se divierten con sus compañeras.

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

No refieren castigos.

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

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 y la Directora Erika es quien generalmente lo guarda.

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

No saben, aun cuando hablan de talleres.

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

Se mantiene la práctica en que los cumpleaños se celebran juntos a fin de mes, las otras celebraciones a la vez son apoyadas por agentes externos.

Comentarios de lo Observado:

Las niñas se observan bien distendidas y sintiéndose protegidas en el Hogar, el vínculo que sostiene con sus educadoras es muy cercano y el compromiso de las mismas se reconoce.

Recomendaciones:

1. Como punto a trabajar es el apoyo psicológico a los niños en situación de abandono familiar.

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.

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

Sí.

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

Hablo con la tía Martina cuando tengo problemas.

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

Lo mejor, compartir con las niñas.

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

Lo peor levantarse temprano. Se avisa cual es el castigo ponerse pijama y acostarse.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Me despierta la tía, me lavo los dientes, me lavo, hago mi cama, me visto para ir al colegio, tomo desayuno, después vamos a la capilla, después espero el bus y me voy al colegio, almuerzo en el colegio, llego al hogar como a las cinco, me baño al llegar del colegio (agua caliente en la mañana y la tarde), me visto con ropa de color, tomo once después hago las tareas y estudio, después hacemos el aseo de la casa, a mí me toca el pasillo, después cenamos, nos sentamos a ver tele hasta las 9, después nos vamos a acostar.

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

Desayuno, once y cena (almuerzo en el colegio). La comida la encuentro suficiente, pero cuando quedo con hambre pido más y las tías me dan.

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

No, pero nos pasan ropa.

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

Si pero se lo entregamos a la tía para que lo administre y nos guarde la plata. Les compramos helados a las niñas y juntan plata para adornar cada casa.

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

Si, con talleres y conversaciones individuales.

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, con fiestas y regalos.

Comentarios de lo Observado:

Se observa claridad en las actividades de la rutina y las normas de convivencia.

Recomendaciones:

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

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION	X	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.

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

Sí.

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

Con la tía y la hermana Ericka.

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

Me tratan bien.

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

No me han castigado.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Primero tomo desayuno, hacemos aseo, voy a la capilla, llega el bus, nos vamos al colegio, almuerzo en el colegio, llegamos al hogar, dejamos las mochilas y nos bañamos, después nos vestimos y hacemos tareas, tomamos once y salimos a jugar, cena, jugamos un rato y nos vamos a acostar.

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

Cuatro comidas y si tenemos hambre pedimos colación.

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

La tía nos pasa la ropa.

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

Si, la guarda la tía y la ocupo en helados y dulces.

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

Hacen talleres.

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

Si, para navidad vienen visitas, bailamos, hacen regalos y nosotros damos las gracias.

Comentarios de lo Observado:

Según relato de la niña, se siente acogida y grata en el hogar. Conoce cuales son las normas y el funcionamiento cotidiano.

Recomendaciones:

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



DIVISION REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
CREAD ENTRE SILOS-TALCA

FECHA DE LA VISITA: 29 / 10 /2012 /

HORA INICIO: 10 : 20 /

HORA TERMINO: 13 : 00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: 06 / 06 /2012 /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Javier Ramirez Vodnizza	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Bárbara Gutiérrez Jeldres	Coordinadora OPD Talca	Representante de colaborador acreditado	
Alfonso Cerpa Durruty	Rotary Club Talca	Representante de la sociedad civil	
Paulina Gaspar Candía	Directora Escuela de Psicología Universidad Autónoma de Chile	Representante del mundo académico	
Carla Pavez Muñoz	Apoyo Técnico Calle Camino	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	
Roberto García Gil	Juez Juzgado de Garantía de Talca	Representante del Poder Judicial	
Hispania Vergara General	Profesional de Gestión	Seremi 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				X		

Comentarios de lo Observado:

El centro en general, se mantiene en buenas condiciones de infraestructura, sin embargo persisten algunas necesidades tales como: contar con equipos computacionales, generar un espacio para las vitas más acogedor e íntimo, cabe señalar que no cuenta con la privacidad adecuada, ya que se encuentra en medio del acceso al recinto y oficinas administrativas, por lo que los administrativos y profesionales circulan a sus respectivas dependencias por sobre el espacio de visitas.

Recomendaciones:

- 1. Habilitar espacio con computadores con Internet para el uso de los NNA (equipos y cursos), como por ejemplo la escuelita, espacio que no está claro para que ocupan y que al menos durante las dos visitas se mantiene cerrado.*
- 2. Seguir trabajando en generar un ambiente acogedor, coherente con un Hogar de Protección.*

3. Evaluar el mejoramiento de los colchones, pues si bien estos son más "seguros", se recogen críticas sobre la comodidad de los mismos.

4. Se insiste en la necesidad de disponer 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 buen aseo y los niños se ven bien presentados. Se observa jabón, shampoo, bálsamo (para las mujeres), pasta de dientes, en el caso de las niñas toallas higiénicas. Los NNA se bañan todos los días.

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.

Durante el mes de Octubre hubo 2 capacitaciones; una en fortalecimiento de rutina, con dos días de duración con certificación en proceso. Y la otra, en intervención familiar con una duración de dos jornadas y ½ con certificación en proceso.

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

En el último período no se han efectuado.

Comentarios de lo Observado:

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 de personal.

Se observa además, 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.

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. Lo anterior fue explicitado en el informe anterior, se mantiene la observación, pues la situación es la misma.

Se constata como avance, la creación de protocolos escritos de bienvenida tanto para los NNA, como para las familias (con un claro enfoque de derecho), no obstante aún existen irregularidades en los procedimientos, es de suma importancia señalar que personal del centro, indica a integrantes de la Comisión Asesora (Profesional OPD Talca –Profesional Seremi de Desarrollo Social) que los niños que quieren ingresar a altas horas de la madrugada al centro (1 a 6 de la mañana) se les exige un PARTE POLICIAL. De lo contrario no se deja entrar al niño/a. Vulnerando evidentemente el objetivo de protección que representa el centro y poniendo en riesgo tanto físico como psicológicamente al niño/a o joven.

Por otra parte, se hace presente la preocupación de la Comisión, respecto a la cercanía que se evidencia hacia el Director de parte de las niñas del Centro, ya que se le cuelgan al cuello y lo llenan de besos en presencia de los comisionados. No existiendo los límites pertinentes, en calidad de Director del Centro.

Recomendaciones:

- 1. Aumentar capacitación especializada a educadores y al equipo profesional.*
- 2. Entregar espacios de auto cuidado para el equipo de trabajo, pues es necesario que estos se encuentren interesados en su labor y motivados a la posibilidad de desarrollo y protección de los NNA.*
- 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. Lo cual se ve claramente reflejado en la cantidad de NNA evadidos del Centro. El equipo de trabajo no da abasto frente a la alta complejidad de los casos y el tiempo que demanda la intervención de cada NNA.*
- 4. Se insiste en la necesidad de contar con personal especializado del área de la salud, que pueda desarrollar y registrar la administración de medicamentos en el centro.*
- 5. Mejorar los espacios de recreación y deporte: aumentar número de bancas, canchas, etc.*
- 6. Mejorar espacios para reforzar estudios, debe ser un espacio con menos distractores, que permita acotar los tiempos de trabajo, idealmente un espacio con libros*
- 7. Organizar el tiempo de estadía de los jóvenes, disminuyendo las llamadas “horas de encierro en la casa”*

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	x	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)		
POSEE REGISTRO DE VISITAS	x	

EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	x	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	x	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	x	
<p><i>En caso de incendio lo 1ero es trasladar a los jóvenes y funcionarios a las zonas de seguridad, en paralelo y dependiendo del siniestro se llama a bomberos (cuando el centro con sus medios no es capaz de sofocar el incendio por sus propios medios). Y también se procede a cortar el gas.</i></p> <p><i>Existe un completo equipo de incendio, sin embargo el espacio donde se tiene es incómodo para su utilización rápida, esta en proceso la construcción de un espacio mayor.</i></p>		
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p><i>Asistente Social Luzmira Albornoz, acredita que todas las visitas se registran en el libro de registro de visitas, (libro que es exhibido) y en hoja evolutiva de la carpeta cuando se hace intervención.</i></p> <p><i>El libro de reclamos y sugerencia si bien existe esta en un sector poco accesible para los NNA, pues es el sector de Oficinas e ingreso el cual está cerrado para los NNA ellos deben tocar un timbre y se les atiende por sito fono, la puerta se mantiene cerrada.</i></p> <p><i>Existe una comisión de seguridad integrada por 6 personas entre ellos el Director todos funcionarios de este Centro.</i></p> <p><i>Los jóvenes perciben como poco estructurado el seguimiento de sus causas, debería socializarse más el procedimiento.</i></p> <p><i>Las medidas de seguridad durante la noche son precarias.</i></p>		
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Implementar libro de reclamos y sugerencias al alcance cotidianos de los NNA, sería interesante uno en cada casa.</i> <i>2. Necesidad de capacitación en Primeros Auxilios.</i> <i>3. Se reitera la recomendación, en cuanto a que sería interesante abrir más espacios de expresión para los NNA y el equipo Técnico Profesional, diario mural trabajado en conjunto con actividades culturales y temas de interés para los NNA, que vincule a los NNA con su entorno.</i> <i>4. Implementar talleres realizados por el equipo jurídico, para explicar el procedimiento general de las causas a los jóvenes y sus familias.</i> <i>5. Realizar talleres de autocuidado, sexualidad, adicciones y resolución e conflicto a los jóvenes.</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

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 ingresos de NNA son a través de Tribunales, en cuanto al mecanismo de acogida, este no es estándar y ante esta situación pueden darse dos posibilidades:

- a. Cuando ingresan en horario diurno, 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 en horario vespertino, es el Educador quien recoge la información y realiza el acompañamiento en el recorrido por el Centro, posteriormente se evalúa la situación y se designa un profesional, esto a cargo de la Jefa Técnica.*

El ingreso responde a la contingencia, pues no siempre se encuentran informados al momento de un ingreso, para eso el equipo técnico ha elaborado un cuadernillo de bienvenida donde queda claro las normas y reglas del establecimiento y se evalúa como un instrumento amable para el NNA que ingresa.

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?

Siendo consecuentes con el punto anterior, son los Educadores quienes efectúan la primera acogida, regidos por protocolo mencionado previamente.

La recepción se focaliza en el dar a conocer normas y procedimientos de estadía en el centro; no se aprecia mayor diferencia acorde a la edad de los usuarios.

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

No lo considera, pues la acogida se hace por quien esté presente en el turno.

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

Al ser presentado con sus compañeros de casa se les informa acerca de la rutina diaria, normas al interior de ella y responsabilidades a su cargo.

Actualmente, se realiza a través del cuadernillo de bienvenida, pero esto no está normado según edad y tal como se mencionó en el informe anterior, responde a la capacidad de empatía que cada educador presente.

Es relevante, considerar que las reglas de funcionamiento, deben resocializarse en forma permanente y eso no se logra.

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?

Si, de acuerdo a lo señalado en puntos anteriores, a los jóvenes y su familia se les explica el motivo de su ingreso y los procesos a seguir, es decir, diligencias solicitadas por el tribunal y tareas asignadas al centro para el cumplimiento de estas y funcionamiento en general del centro y actividades en las que participará el joven y la familia.

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?

En ese caso se recurre a la dupla psicosocial, es decir, psicóloga y/o Asistente Social. En caso de no ser así a la Jefatura Técnica y Director del Centro.-

No obstante debería velar de forma permanente, los educadores de la casa; por cuanto convendría que recibieran mayor capacitación en: resolución de conflictos, desarrollo psicosocial del adolescente, habilidades pedagógicas para apoyar a los jóvenes; desarrollo de habilidades sociales.

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, este Centro dispone de una Rutina de actividades previamente establecida y normas de funcionamiento que están disponibles para todo aquel que lo solicite, encontrándose un original en cada una de las casas. Cuando este ingreso se realiza en horario PM, al día siguiente se informa lo señalado.

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

Proceso de acogida apoyado por protocolo de bienvenida, abordando el estado emocional del joven en ese momento, se verifica además de que su familia esta en conocimiento de su ingreso y en caso contrario comunicarnos con ellos para informarles y coordinar visita con el joven y dupla psicosocial. Se presenta al joven a sus compañeros de casa, se le explica el funcionamiento del centro, actividades personas que estarán a su cargo, etc.

Comentarios de lo Observado:

Se observa un avance en la gestión del centro con la implementación del protocolo de bienvenida.

Recomendaciones:

- 1. Se recomienda socializar permanentemente las rutinas y normas del centro.*
- 2. Capacitar al personal en temas de manejo de resolución de conflictos y otras temáticas relacionada con habilidades pedagógicas.*

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?

Si bien la dupla psicosocial evalúa los casos esto no se asocia a una evaluación en profundidad con los NNA, pues recogen antecedentes del historial de los niños en la Red Sename, más la aplicación de pruebas psicológicas y visitas a los familiares dentro de sus posibilidades, dado la complejidad de los casos esta evaluación no permite ser consignada como integral y efectiva, pues no se refleja en la realidad de los NNA que pertenecen a este Centro de Protección.

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?

Como se consignó en el informe anterior "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", por lo cual la practica va variando el resultado de dicho protocolo.

Comentarios de lo Observado:

Se reitera observación entregada en el primer informe, en cuanto a que es fundamental que el proceso diagnóstico sea de calidad y en profundidad, lo cual se dificulta pues las duplas refieren estar sobrepasadas.

Se hace nuevamente presente la necesidad de un diagnóstico de la situación vincular del NNA, no solo con la familia si no que con los pares y la red de apoyo que presenta o la potencialidad de la misma.

Recomendaciones:

- 1. Profundizar en el diagnóstico psicosocial y de redes.*
- 2. Insisto en el diagnóstico participativo, en el cual los NNA y el adulto responsable sean participes activos.*
- 3. Interesante hacer un diagnóstico de la situación actual del centro con los NNA. Para poder recoger también su percepción y apuntar a generar una estrategia real y eficaz de levantamiento de información, además así los NNA valorarían el proceso diagnóstico y se comprometerían de mejor forma con el proceso.*

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

Las duplas Psicosociales son quien realiza Plan de Intervención individual, estos consisten en acciones de carácter individual y en los casos que son factibles con la familia.

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 planes de intervención, los diseña la dupla asignada y son la carta de navegación para los profesionales, son diferenciadas de acuerdo al diagnóstico y cada Plan de intervención Individual responde a necesidades específicas aun cuando hay puntos de encuentro. 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

En carpeta individual de la niña [REDACTED], de acuerdo al PII, no existe trabajo en el área escolar de la niña, (que estrategias utilizaran para reinsertar a Amanda al sistema escolar.)

Evadida del centro

De acuerdo a la Senainfo, se realizaron en el mes de octubre 4 eventos como se detalla:

1.- Entrevista con padre: *el cual reporta que desconoce paradero de [REDACTED]*

2.- Visita Domiciliaria: *la cual solo indica seguimiento en terreno, sin especificar el resultado de la visita en la base Senainfo.*

3.- Entrevista con la niña: *joven retorna de la evasión, se indaga sobre situación actual.*

4.- Entrevista con la niña: *joven no desea ser entrevistada.*

En cuanto a las carpetas revisadas de los niños [REDACTED] falta información en carpetas individuales, las cuales se encuentran registradas en la Senainfo.

El niño [REDACTED], no registra información en el mes de Septiembre en la Senainfo, teniendo ingreso de acuerdo al PII el 26-09-2012.-

Se sugiere buscar estrategia para mejorar los registros escritos a mano, ya que en algunos eventos de las carpetas, la lectura se hace ilegible.

Las carpetas cuentan con intervención en el área educacional, salud y Jurídicas. Evidenciando estados de avance a Tribunales en forma Trimestral.

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.

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

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

Comentarios de lo Observado:

De acuerdo a los antecedentes entregados por la Asistente Social Sra. Victoria, para elaborar el diagnóstico realiza los siguientes pasos :

- a.- 03 entrevistas diagnósticas 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, esta situación se hace patente en la evasión que presenta el centro.

Recomendaciones:

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, este horario debe ser parte de su rutina semanal. Sin esto la posibilidad de lograr una intervención exitosa se reduce al mínimo, solo se logra mantener a los NNA en el centro hasta que cumplan la mayoría de edad.
2. Aumentar recursos dirigidos a la intervención psicosocial.
3. Fundamental realizar 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.
4. Implementar actividades de buen uso del tiempo libre dentro del Centro, esto como parte de la intervención.

Proceso: Intervención con la familia.

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

No existe esta evaluación, ni este protocolo, el trabajo con la familia se hace en los casos que es posible, 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?

Es la dupla psicosocial es la responsable de este proceso en los casos que se evalúa pertinente trabajar con la familia, más el trabajo con las familias nuevamente se ve afectado por la escasa capacidad de tiempo que presentan las duplas.

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 diagnósticas, entre otras, que se detallan:

- *Datos del niño*
- *Datos adulto responsable*
- *Síntesis de profundización diagnóstica que afecta al niño o joven : área individual, familiar y comunitario*
- *Objetivos del plan de atención*
- *Intervenciones a realizar y quienes participan*
- *Acuerdos de trabajo con la familia o adulto responsable*
- *Acuerdos de trabajo establecidos con el niño, la niña o adolescente*
- *Aspectos de género que se trabajaran con el niño, la niña o adolescente*
- *Trabajo para el egreso*
- *Identificar instituciones o actores de la red local en relación al niño o adolescente*
- *Plazo estimado para el cumplimiento del Plan de Intervención*
- *Observaciones*
- *Logros alcanzados respecto del niño, adolescentes, familia o adulto significativo*
- *Logros y/o reflexión acerca de la actuación.*

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

No existe protocolo al respecto, ni alternativas de trabajo establecidas.

Comentarios de lo Observado:

El trabajo de vinculación familiar muy débil, no se observa capacidad técnico profesional en esta área, el equipo no logra responder a esta necesidad de manera efectiva, dado la sobre carga de trabajo que refieren tener.

Recomendaciones:

1. Se hace fundamental *aumentar y capacitar al capital humano, en especial las duplas psico-sociales.*
2. *Generar 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*
3. *Realizar planes de intervención en conjunto con los NNA y adulto responsable*
4. *Trabajar y potenciar profundamente el apoyo psicosocial que reciben los NNA en situación de abandono, es fundamental que se trabaje en planes de vida independiente en estos casos.*

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se mantiene según lo informado en el informe anterior, no se observan estrategias. Si existen, están poco definidos, estos planes deben considerar una evaluación de las necesidades y fortalezas de cada niño, objetivos, actividades e indicadores de logro.

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

Las estrategias son deficientes, dado que los jóvenes perciben que sus opiniones pueden ser mal interpretadas. No se ha logrado potenciar la participación de los jóvenes en la institución

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

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, se recoge información respecto a que se solicita parte de carabineros para permitir el ingreso al centro de los NNA evadidos.

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

No se considera. La minuta alimenticia es mensual y 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 existe tal 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 adquirir su ropa en el comercio establecido.

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

En general no se les permite el manejo directo de dinero, en el caso que tengan dinero este debe ser administrado por las educadoras.

No pueden utilizar celular, la única manera que ingrese un celular es sin chip. Pueden solicitar 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” estas prácticas no representan la visión de un Estado que forma parte de la Convención de Internacional de los Derechos del Niño.

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

Los NNA cuentan con un casillero para guardar su ropa, 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?

Depende del caso y la situación de su ingreso.

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

Los NNA refieren, que el cumpleaños es festejado a fin de mes todos juntos, no se integra a familiares.

Comentarios de lo Observado:

*Importante dejar constancia de la practica presenta y referida tanto por los niños, niñas y adolescentes como por profesional entrevistada, solicitan parte de carabineros para permitir el ingreso de los NNA evadidos nuevamente al centro, lo cual no corresponde a un centro de protección, en el relato de un usuario refiere **“tuve que romper un paradero pa’ que los pacos me llevaran y así poder entrar porque no me querían dar el parte”**, como menciono esta práctica fue confirmada por la asistente social entrevistada.*

Recomendaciones:

- 1. Revisar la practica antes denunciada, se hace necesario generar un protocolo asociado a la protección.*
- 2. Se hace fundamental trabajar con planes de vida independiente.*
- 3. Se reitera la recomendación de 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.*

Resolución de conflictos

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

Las dinámicas se sostiene por lo que el presente informe no difiere del anterior los conflictos más recurrentes son por liderazgo y poder, además de la protección de sus pertenencias, en cuanto a los conflictos con los educadores, son asociados a las normas y límites que se imponen.

Por otra parte los conflictos se suscitan por robos y problemas de dominación, pues el gran problema es que se encuentran ubicados por edades.

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

El castigo se focaliza en no salir de la casa; se carece de estrategias reparatorias frente a la falta, que permitan desarrollar un actuar más responsable en los jóvenes.

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

No se observa una forma protocolar, solo conversan y responden a las diversidad de situaciones dentro de sus posibilidades.

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

Disciplina centrada en control externo, asumido por los "tíos" o educadores.

Rutina Diaria

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

La rutina se estructura por casa, pero opera a grandes rasgos de la misma forma para todos. Levantada a las 7:00 para los escolares y a la 7:20 para el resto de los jóvenes, aseo de las dependencias, ducha, desayuno a las 8:00, actividad pedagógica a las 9:00, Taller deportivo IND de 10:00 a 12:00, actividad laboral, 13:00 almuerzo, taller de manualidades 14:00, taller de música, once 17:00 hrs, 20:00 cena.

Se aprecia la escases de actividades de buen uso del tiempo libre, considerando además que es alto el porcentaje de niños que no asisten al colegio.

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. Uno de sus indicadores es la cantidad de NNA evadidos que presentan.

Existen algunas instancias para que ellos decidan los talleres a realizar, pero los talleres siempre son los mismos, no se incorporaran nuevas actividades.

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

No se observan talleres con estas características, refieren talleres de deporte, además de la sala de música, esto son los únicos espacios para los NNA y no se asocian con desarrollo de habilidades y destrezas para la vida independiente.

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

En las horas del tiempo libre son los NNA, pueden ver televisión, escuchar música, jugar taca taca, ping pong. Es importante consignar, que existe un alto porcentaje de NNA que no asisten al colegio por lo que el tiempo libre aumenta considerablemente, este tiempo es muy amplio y poco estructurado, es necesario potenciar este tiempo que actualmente se encuentra carente de estímulos.

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.)?

Salidas al cine, teatro, actividades deportivas fuera del centro y exposiciones.

Comentarios de lo Observado:

Sigue siendo una fuerte carencia que no se observan prácticas que potencien el desarrollo integral de los NNA.

Recomendaciones:

- 1. Gestionar con el Consejo de Cultura y las Artes la realización de actividades artísticas y culturales en el Centro. Coordinar participación de los NNA en cursos gratuitos dictados por la Casa de la Cultura de Talca.*
- 2. Se reitera la recomendación de considerar la contratación a través de proyectos, de monitores para la implementación de nuevos talleres y actividades recreativas.*
- 3. Generar calendario de actividades en reunión con los NNA ya sea a través de asambleas mesas de trabajo, o bien separado por casa. Las cuales comprendan temáticas de interés de los NNA.*
- 4. 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.*
- 5. Es fundamental 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 se realizan chequeos médicos al ingreso, solo se cuenta con la constatación de lesiones que traen al ingreso.

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

No existe.

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

Si existe, las dificultades se presentan fuera del horario de oficina, porque queda uno o dos educadores a cargo de la casa y debe salir al centro de atención de salud.

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

Si todos están 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?

Los motivos más frecuentes son accidentes deportivos, riñas entre pares y las heridas auto inferidas.

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

Se responde a requerimiento de los jóvenes y se procura cumplir con sus demandas. En cuanto a salud mental, se procura la atención de acuerdo a las horas disponibles en el hospital. Las atenciones de salud se realizan en la red 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?

Existen talleres formativos de orientación sexual integrado (niños, niñas y adolescentes), taller de enfoque de género, enfermedades de transmisión sexual, embarazo adolescente y violencia intrafamiliar. Sin embargo, faltan talleres y consejerías individuales sobre sexualidad, adicciones.

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

Los casos que tiene esta complejidad son atendidos por escuelas especiales a que asisten y las derivaciones que estas generan.

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

No existe registro, solo se administran de acuerdo a lo distribuido por el coordinador.

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 mantiene la observación del semestre anterior en cuanto al débil trabajo desarrollado en el área de salud. Especialmente, en cuanto al manejo y administración de los medicamentos, ya que no existe registro y estos se entregan semanalmente al educador, quien los almacena en oficina al interior de la casa, siendo un espacio vulnerable y de fácil acceso para los niños, niñas y adolescentes.

No existe enfermería, ni un técnico paramédico que pueda atender los requerimientos mínimos de salud de los niños y niñas.

Recomendaciones:

1. Contratar un técnico profesional del área de la salud, que lleve un registro, administre los medicamentos a suministrar y desarrolle las atenciones básicas de salud al interior del centro.
2. Se recomienda gestionar convenio para atención oftalmológica de los niños, niñas y adolescentes
3. Se reitera la recomendación de generar un convenio con Universidad para la atención dental de los NNA.

Alimentación

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

Reciben 4 comidas diarias, 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 desórdenes alimentarios?

Depende del caso.

<p>Comentarios de lo Observado: <i>En entrevista con los niños refieren malas prácticas de una de las manipuladoras de alimentos refieren que acostumbra sacarle en cara la alimentación y se entrampan en discusiones con ella, refieren el nombre de Cecilia.</i></p>
<p>Recomendaciones: 1. Revisar situación expuesta anteriormente. 2. Consensuar con los NNA la minuta e ir variándola, resguardando los requerimientos nutricionales de acuerdo a edad y peso, esto colaboraría a mejorar relaciones y que los NNA se sintieran considerados y participes del Hogar de Protección. 3. Se recomienda incorporar la ingesta de jugos o agua durante el almuerzo de los NNA.</p>

Educación

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

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

No existe una única persona responsable de la educación de los NNA. El número de niños escolarizados, es menor en relación al alto porcentaje de NNA que no se encuentran escolarizados en lo concreto.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

Sin información.

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

Sin información

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

Sin Información.

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?

En virtud de carpetas revisadas, no cuentan con antecedentes de identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones. En cuanto al área escolar, existen algunos registros educacionales que varían en cada carpeta.

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 hay registro.

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 ningún espacio apto para este objetivo, aun cuando existe un pupitre en la casa de los varones y en el caso de las niñas un espacio común que se utiliza para este fin, sin embargo no cumple con los mínimos necesarios para fomentar la concentración, es un espacio donde constantemente transitan los otros NNA que pertenecen a la casa, ahora el espacio llamado la escuelita que es una casa independiente, en ambas visitas se encuentra cerrada y los discursos del Director del Centro y la Jefa Técnica no refieren el mismo tipo de funcionamiento del espacio.

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?

Quien puede asistir a las reuniones, va y no existe un único funcionamiento respecto a este objetivo.

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. Lo que constituye una gran problemática de base.

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 existe apoyo especializado para estos NNA.

Comentarios de lo Observado:

Se hace fundamental, abrir el espacio de la escuelita de manera constante y coordinar con él director y asesora técnica en cuanto al objetivo del mismo.

Recomendaciones:

1. Implementar el espacio de nivelación de estudios, con los materiales necesarios, estantes con libros; propiciar espacio para la lectura y el profesional adecuado, en un horario fijo.
2. Implementar sala de estudio con computadores para los niños que si asisten a Centros de educación.
3. Implementar planes de intervención específicos para los NNA que no se encuentran escolarizados, con plazos para contribuir a restituir su derecho a la educación, acá se insiste dado que es una problemática de base en la intervención del Hogar de protección, ya sea a través de re escolarización o nivelación de estudios.
4. incorporar con más rapidez a los niños y jóvenes al medio escolar.

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, se encontraba visible el libro de reclamos y/o sugerencias el cual se encuentra a la entrada del hogar, lugar que no es accesible a los NNA, además es importante mencionar que se encuentra en blanco.

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?

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		x

preventivas		
Comentarios de lo Observado: <i>El escenario sigue siendo el mismo en relación a los reclamos, aun cuando ahora exista un libro este no es de fácil acceso para los NNA pues está en una área restringida para ellos.</i>		
Recomendaciones: 1. <i>Contar con libro de sugerencias en cada casa de los NNA.</i> 2. <i>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.</i> 3 <i>Nuevamente se menciona la necesidad de 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.</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?

Existen brigadas de evacuación, amago de incendios y de primeros auxilios. Se observa un control activo en el día y deficiente en la noche, disminuye el número de personal en el centro.

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

No observado

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?

Existe un Plan de emergencia.

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

Los funcionarios tienen conocimiento del Plan de emergencia, pero no queda claro si esta información es socializada con los niños, niñas y adolescentes.

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

Cuentan con salidas de emergencia

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

Sí.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Socializar con los residentes de manera periódica las salidas de emergencia y las principales acciones a realizar en situaciones de peligro.*
- 2. Se reitera la recomendación del semestre anterior en cuanto a la importancia de realizar simulacros de emergencia.*

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?

La acogida tiene un carácter más bien instrumental, con débiles estrategias de apoyo emocional y social.

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

Las reglas se informan, se promueve una conducta heterónoma, con énfasis en el control externo; pero, no se trabajó con los jóvenes el beneficio del cumplimiento de la norma, para su calidad de vida. Por ende, no se promueve la autonomía, ni el autocontrol.

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

Quizás respetado, pero no querido, ni valorado. A lo mejor se debe replantear que calidad de interacción, se espera que reciban los jóvenes en este tipo de centro; se aprecia mayor énfasis en cuidar y satisfacer necesidades básicas; más que potenciar su desarrollo.

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

En caso de reclamo o sugerencia, los jóvenes señalan que deberían hablar con la cuidadora, pero estas carecen de entrenamiento para potenciar una comunicación asertiva con los jóvenes. Así, estos evitan contarle sus problemas y no logran desarrollar estrategias de solución que sean menos confrontaciones o evitativas.

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

Lo mejor, salidas o paseos; compartir con otros. Lo peor, el encierro y aburrimiento.

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

El castigo se focaliza en no salir, o sea se aumenta el encierro; lo cual no les ayuda a modificar conductas, sólo aumenta la frustración. Falta promover estrategias de reparación frente a la falta y responsabilidad en relación al acto.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

7:00 levantarse, bañarse, desayuno; realizar tareas que carecen de una meta clara en su avance educacional).

Almuerzo, compartir con pares (son las horas más valiosas para los jóvenes); los hombres pueden asistir a taller de manualidades y deportes, en el caso de las mujeres, estos no están claramente desarrolla.

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

Los alimentos son suficientes en cantidad y frecuencia; la única crítica alude a la variedad.

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

Si, deben traer 2 mudas; pero, pareciera no tener acceso a elegir lo que les falta.

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

Si manejan dinero, entregado por familiares o bien obtenido en alguna salida nocturna.

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

Poca, deben potenciar los talleres y consejerías individuales sobre: sexualidad y adicciones.

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, la celebración de cumpleaños es una vez al año; se sugiere realizarlo de manera trimestral para fortalecer identidad y lograr mayor significado.

Comentarios de lo Observado:

Se aprecia una adecuada infraestructura, se sugiere potenciar los espacios de recreación, visita de familiares y de estudio.

Los jóvenes perciben como poco estructurado el seguimiento de sus causas, señalan que el personal que lleva sus casos desde una perspectiva psicosociojurídico es insuficiente. Debería socializarse más el procedimiento. Además, el nº de cuidadoras durante la noche es insuficiente, especialmente al considerar que las medidas de seguridad (durante la noche) son precarias.

Recomendaciones:

- 1. Integrar a los jóvenes con mayor celeridad a centros educacionales.*
- 2. Capacitar a las cuidadoras en temas, tales como, resolución de conflicto, desarrollo psicosocial del adolescente; estrategias de apoyo a la educación formal de los jóvenes.*
- 3. Desarrollar un plan de actividades recreativas y deportivas para hombres y mujeres, definiendo objetivos e indicadores de logro. Es decir, que estas actividades puedan ser evaluadas en cuanto a su impacto en los jóvenes.*
- 4. promover talleres o capacitaciones que entreguen destrezas manuales para hombres y mujeres: trabajo en cuero, manejo de Excel y otros programas computacionales, costura básica y otros.*

5. A nivel de infraestructura se sugiere, con el organizar el tiempo de estadía de los jóvenes, disminuyendo las llamadas "horas de encierro en la casa": mejorar los espacios de recreación y deporte: aumentar número de bancas, canchas, etc.; mejorar espacios para reforzar estudios, debe ser un espacio con menos distractores, que permita acotar los tiempos de trabajo, idealmente un espacio con libros.

6.- A nivel del equipo técnico se sugiere:

- Talleres realizados por el equipo jurídico para explicar el procedimiento general de las causas a los jóvenes y sus familias.
- Realizar talleres de autocuidado, sexualidad, adicciones y resolución e conflicto a los jóvenes, con el objetivo de prevenir los riesgos cuando salen de noche.
- Coordinarse con universidades para potenciar el trabajo del equipo psicossociojurídico integrando alumnos en práctica.

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, me sentí bien.

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

Si, los horarios y las obligaciones.

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

Si, nos tratan bien.

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

Pido hablar con el director o con el educador el tío Carlos.

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

El trato es bueno, lo peor es que no nos dejan salir afuera.

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

Si, con no salir o sancionan con el aseo de la casa.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Me levanto a las 8:00, me baño, hago la cama, tomo desayuno, tengo pedagógica, recreo, taller de jardinería, almuerzo, después en la tarde la once y cena. Los viernes hay taller de repostería.

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

4 veces al día, desayuno, almuerzo, once y comida.

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

Si, yo me pongo lo que yo quiero.

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

No, lo entregamos a las tías y cuando lo necesito se los pido, casi siempre lo uso para comprar cosas para comer.

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

Las tías hacen talleres de higiene, hubo un taller de enfermedades de transmisión sexual.

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

Una vez al mes se celebran los cumpleaños y las otras fechas como fiestas patrias y navidad también se celebran.

Comentarios de lo Observado:

Se puede concluir que los NNA tienen una importante cantidad de horas libres, que podrían utilizarse en talleres de diversas áreas, que constituyan un aporte para la vida de los residentes.

Recomendaciones:

- 1. Se recomienda mejorar la oferta de actividades formativas y recreativas.*

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 "porque todos me daban apoyo"

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

Sí

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

Si

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

Pedir hora con el Tío Pepe el Director.

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

Lo mejor del trato "me han atendido bien" lo peor es que a veces no me toman en cuenta y tengo que hacer berrinche para eso "

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

Si me informan el castigo y a veces hasta tres días...

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Rutina diarias; levantada 07:00 Hrs, desayuno 8:30 Hrs, apoyo pedagógico 45 minutos, luego taller de música, 12:30 almuerzo, luego reposo 30 minutos, luego talleres manuales hasta las 16:30 Hrs., reposo 30 minutos, desde las 17:00 Hrs. Hasta las 18:30 Hrs. Actividad física. Luego ducha, cambio

de ropa y cena hasta las 20:00 Hrs. Luego lavan loza vemos TV y luego a dormir a las 09:30 Hrs. Aprox.

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

4 veces al día recibimos alimento y el día 5to se agrega uno por el taller repostería. Cuando quedo con hambre espero la próxima comida.

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?

Si, talleres efectuados por Educadores de Trato Directo o alumnos universitarios.

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, todos los meses a fin de mes. Si fiestas patrias, navidad, año nuevo y aniversario. Hacen actividades todos tíos y nosotros, el último fue el 18 de Septiembre.-

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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



**DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL
DEPARTAMENTO DE REINSERCIÓN SOCIAL JUVENIL**

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

FECHA DE LA VISITA: _31_/_10_/_2012_/

HORA INICIO: _10:_00_/

HORA TÉRMINO: _12_:10_/

FECHA VISITA ANTERIOR: 07/_06/_2012_/

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Javier Ramirez Vodnizza	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Bárbara Gutiérrez Jeldres	Coordinadora OPD Talca	Representante de colaborador acreditado	
Alfonso Cerpa Durruty	Rotary Club Talca	Representante de la sociedad civil	
Paulina Gaspar Candía	Directora Escuela de Psicología Universidad Autónoma de Chile	Representante del mundo académico	
Carla Pavez Muñoz	Apoyo Técnico Calle Camino	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	
Roberto García Gil	Juez Juzgado de Garantía de Talca	Representante del Poder Judicial	
Hispania Vergara General	Profesional de Gestión	Seremi 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						X

Comentarios de lo Observado:

Es importante destacar los avances que muestra el hogar, en relación a la visita anterior, ha reubicado los dormitorios de los niños y las oficinas de los profesionales al segundo nivel de la residencia, además de mejorar las condiciones de higiene, el patio limpieza del patio, baños y ventilación de las piezas (extractores de aire), cambio de escalera y la pintura en comedor y living.

En general se observa una infraestructura mejorada y más adecuada a un hogar de protección. Sin embargo, persisten algunas deficiencias especialmente en uno de los dormitorios, que consiste en una ampliación con deficiente aislación, en cuanto al cielo y los muros.

Por otra parte aún se requiere pintar algunos de los dormitorios y una pequeña sala de estar donde los niños ven televisión, ya que se observa suciedad y manchas de humedad en los muros. Se

mantiene vidrio en malas condiciones y ventana sin reparar desde la visita anterior en comedor.

Recomendaciones:

- 1. Se insiste en la necesidad de conectar los computadores, para que los niños puedan hacer uso de ellos.*
- 2. Seguir avanzando en la gestión para el mejoramiento de la infraestructura del recinto y realizar las reparaciones pertinentes, aun cuando se recomienda considerar el traslado del proyecto a otras dependencias con mejores condiciones de habitabilidad.*

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?

Consiste en Shampoo, talco, crema, protector solar, gel, pasta de dientes, se incluye en la rutina las prácticas de aseo.

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.

Refieren haber participado en taller de abuso y maltrato, pero no se cuenta con certificación de ello.

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

Sí.

Comentarios de lo Observado:

Las condiciones del equipo de trabajo no han variado desde la visita anterior, se vuelve a destacar el alto nivel de compromiso y dedicación de las educadoras.

Recomendaciones:

- 1. Evaluar la posibilidad de contratar a más personal.*

2. *Se importante instalar practicas asociadas al autocuidado en los profesionales y educadoras que ejecutan el proyecto.*

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	x	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<i>Se han generados capacitaciones y se ha socializado los puntos de seguridad y extintores</i>		
Comentarios de lo Observado: <i>Se observa un avance en los instrumento de registro y protocolos, asociado a buenas prácticas de la nueva directora.</i>		
Recomendaciones: 1. <i>Utilizar de manera constante los nuevos instrumentos de registro.</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.

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, el cual ha sido socializado con el equipo de trabajo, es la educadora que se encuentra presente quien acoge al NNA, además de la directora o psicólogo según disponibilidad, es importante destacar que dentro del procedimiento existen atenciones con 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?

Luego de la primera acogida se designa una tía educadora quien acompañará de manera mas direccionada al 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, se dan a conocer, de manera individual y esto se va reforzando durante el proceso de adaptación.

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?

Si esta información se entrega de manera gradual durante el proceso de adaptación y dependiendo del NNA.

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. No existe folletería o material impreso por falta de recursos.

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

Ingreso y acogida del niño, presentación del personal, reconocimiento físico del lugar, presentación a los demás niños, se informa las normas de convivencia diaria, tanto a los niños como al adulto responsable. Además se contemplan 7 días de acompañamiento, lo cual se va evaluando dependiendo del avance. Componentes básicos la contención afectiva e ir trabajando con el grupo de pares para la integración.

Comentarios de lo Observado:

Se agradece la consideración, de las recomendaciones hechas por la comisión en el informe pasado

Recomendaciones:

1.- Continuar en el constate análisis de los procesos de acogida, enfatizando en la contención

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 sostiene el escenario de la visita anterior "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?

La indicación es elaborar un informe individual y familiar, documento que congrega a distintos factores que inciden en el desarrollo de los NNA. Se realiza con entrevista individuales (tanto a NNA y a los adultos responsables), visitas domiciliarias (en los casos que corresponda)

Comentarios de lo Observado:

La dupla se apoya con alumnos en práctica, lo cual permite mayor capacidad de acción, puesto que se hace evidente la sobre carga de trabajo.

Recomendaciones:

1. *Se insiste en la necesidad de 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?

En primera instancia se insuma de lo enviado por tribunales, para proceder a entrevistas con el niño y adulto responsable lo cual sirve de base para contar con una evaluación diagnóstica y de esta manera se procede a la elaboración del PII. El cual se detalla:

- *Diagnóstico de la situación de vulneración de derechos*
- *Objetivos del plan de intervención con el niño (área social y psicológica), con la familia y/o adulto significativo (área social, psicológica) con la comunidad (coordinaciones área educacional, salud, jurídica)*
- *Actividades, programa y responsables*
- *Resultados esperados*
- *Tiempo estimado de Intervención*

Son diseñados por la dupla psicosocial.

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

Se realizan intervenciones con el niño, la familia y la comunidad, a través de entrevistas, visitas en terreno, aplicación de test. La dupla psicosocial está a cargo de evaluar el cumplimiento de los objetivos, supervisados por la directora del Centro. El evaluador es profesional psicólogo o asistente social.

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

Luego de revisión de las carpetas se detalla lo que sigue:

Niño: [REDACTED] fecha de ingreso el 02 de enero del 2009 (lleva 3 años en el centro), con un PII actualizado a Julio del 2012, lo que evidencia que durante los años anteriores no se ha podido habilitar a algún adulto responsable, por lo que se continúa orientando a la madre en virtud que a la fecha se debería fortalecer las competencias parentales. Por lo que sería bueno generar nuevas estrategias de intervención.

Niño: [REDACTED]: fecha de ingreso 05 de septiembre 2006 (lleva 6 años en el centro), con PII actualizado a Julio 2012, en virtud de la poca efectividad de las intervenciones descritas en los PII de años anteriores, y al poco compromiso asumido por la madre, se trabaja principalmente en habilitar a [REDACTED] para que cuente con herramientas necesarias para enfrentar el egreso del centro, por cierto con la continuidad del trabajo con la madre.

En cuanto al registro de información en la base Senainfo se encuentra actualizada al mes de Octubre 2012. Haciendo referencia que en algunos eventos ingresados el nivel de intervención no se asimila a la descripción del evento según la Senainfo.

Ejemplo:

NIVEL	DESCRIPCION DEL EVENTO
Familiar (debiera ser Individual)	Entrevista con el niño

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?

Los planes de intervención se encuentran más bien enfocados a orientar a los adultos responsables, evidenciando poca adherencia por parte de la familia, lo que impide avanzar en la habilitación de los padres y/o adultos responsables. En virtud de lo mencionado realizan entrevistas, registran las visitas en libro, registran los llamados telefónicos, algunos niños pueden pernoctar en casa de sus padres y/o adultos responsables si se encuentran en proceso de integración 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).

Un mes aproximadamente.

Comentarios de lo Observado:

La dupla se encuentra sobrecargada de trabajo, aun cuando gestionan soluciones como alumnos en práctica.

Recomendaciones:

1. Se mantiene recomendación del semestre anterior en cuanto a la necesidad de terminar con la duplicidad de funciones en el caso de la Directora-asistente social de la Dupla.
2. Se sugiere implementar 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?

En los PII se refleja el trabajo con la familia, la cual se evidencia presenta poca adherencia en la vinculación con la residencia.

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?

Las duplas psicosociales, son los encargados de transmitir a las familias el proceso de internación del niño/a y cuáles serán los tiempos estimados de permanencia, indicando que se realizara un PII, dentro del cual se asigna un trabajo específico con la habilitación de padres y/o adultos responsables.

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

Si, se detalla como:

- *Diagnóstico de la situación de vulneración de derechos*
- *Objetivos del plan de intervención con el niño (área social y psicológica), con la familia y/o adulto significativo (área social, psicológica) con la comunidad (coordinaciones área educacional, salud, jurídica)*
- *Actividades, programa y responsables*
- *Resultados esperados*
- *Tiempo estimado de Intervención*
- *Considera las firmas del niño/a, adulto responsable y dupla psicosocial.*

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

Atención psicológica y contención emocional son los ejes a trabajar con estos niños.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se trabaja a nivel individual.

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 se ejecuta esta práctica.

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

No corresponde.

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?

Si y son las educadores quien administran el dinero para evitar conflictos.

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

Si, poseen su propia ropa y espacio dentro de las habitaciones para guardarla, el que consiste en closet hechizo sin puerta, solo tapados con cortinas y algunos sin nada. La ropa de los niños se encontraba bien doblada y en sus respectivos espacios.

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 del caso y de las circunstancias del ingreso.

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

Se celebran los cumpleaños.

Comentarios de lo Observado:

Se observa mayor intención de trabajo con los vínculos familiares en relación a la participación en el hogar.

Recomendaciones:

1. Continuar potenciando en espacio de contención y espacio familiar para los NNA.

Resolución de conflictos

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

No refieren mayores dificultades en cuanto a la convivencia. La relación de los residentes y las educadoras de acuerdo a lo observado, se puede describir como cercana y de respeto.

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

Existen algunas sanciones establecidas de acuerdo a la falta.

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

No observado.

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

No observado

Rutina Diaria

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

6:00 levantada, 06:15 aseo personal, 07:00 desayuno, 07:30 orden en piezas, 07:50 a 08:20 traslado de niños a colegios, 08:40 aseo general residencia, 10:00 a 11:00 horario de estudio, 11:00 a 12:00 recreación, 12:00 a 12:40 aseo personal, 13:00 almuerzo, 13:40 traslado de los niños de jornada escolar de la tarde, 14:00 orden general de la residencia, 15:30 a 16:30 regreso de niños jornada escolar completa, 16:00 a 17:00 hora de estudio, 17:00 a 17:30 recreación, 17:30 once, 18:00 aseo personal, 19:00 recreación, 19:30 a 20:30 acostada de lunes a viernes, los fines de semana la rutina se flexibiliza.

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

La rutina se encuentra estructurada, en función de las obligaciones básicas de higiene, alimentación y asistencia al colegio, pero no se observa la autonomía de los niños en la toma de decisiones.

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.

Según lo informado los niños dispondrían de al menos dos horas de tiempo libre de lunes a viernes. Los fines de semana las actividades son más bien recreativas dentro de las posibilidades de la residencia, en ese tiempo pueden ver televisión, salir a pasear, salir a jugar al patio.

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.)?

Los días jueves y sábado participan en taller de fútbol por proyecto del Instituto Nacional del Deporte.

Comentarios de lo Observado:

Destacar el avance que han tenido con los espacios de recreación, el patio ha mejorado y hoy tiene una cancha.

Se considera una excelente instancia, la participación de los niños en taller de fútbol IND.

Recomendaciones:

1. Se reitera la necesidad de 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 NNA están inscritos en el Consultorio Oscar Bonilla y las educadoras encargadas de cada niño es quien lo lleva a la residencia para que se le realice un chequeo general.

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

Ficha propiamente tal no, los antecedentes se mantienen en las carpetas individuales, área salud. Se encuentran con tratamiento odontológico al día.

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

No existen protocolos, la dificultad es el ritmo de la salud pública.

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

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.

No observado.

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?

Taller de sexualidad, realizado por el Psicóloga del Programa Reparatorio Ambulatorio. Psicólogo de la residencia realiza taller de sexualidad a los niños de entre 11 a 13 años.

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

Son derivados a especialistas y acompañados más cercanamente por el psicólogo. En situación particular de joven de 16 años con discapacidad mental leve, asiste a escuela especial.

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

Se registra la administración de medicamentos en el libro de novedades y en la carpeta individual de cada niño.

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

<p>Comentarios de lo Observado: <i>Los requerimientos básicos de salud, son cubiertos por la atención primaria en el consultorio Oscar Bonilla.</i></p>
<p>Recomendaciones: <i>1. Se insiste en la necesidad de "Generar convenios con centros de salud tanto a nivel primario como secundario". 2. Se recomienda establecer procedimientos escritos de promoción de salud para orientar al personal de la residencia.</i></p>

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, existe minuta semanal.

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

No observado.

<p>Comentarios de lo Observado: <i>1. Se observa una evidente mejora en relación a la higiene y las condiciones de los alimentos y su preparación.</i></p>
<p>Recomendaciones: <i>1. Almacenar las verduras en algún recipiente hermético, considerando que estas se guardan en un sector techado del patio muy cercano a la leñera, lo cual puede favorecer la presencia de roedores.</i></p>

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	20
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>20</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?

Todo el equipo está a cargo y las educadoras acompañan a los NNA, el 100% asiste a la escuela.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

20

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

20

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?

todo se encuentra en las carpetas y a los Niños con necesidades especiales se les apoya a través de atención psicológica y derivaciones respectivas.

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 NNA tienen acceso a educación.

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

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?

Derivaciones .

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Implementar área de estudios.</i> 2. <i>Instalar computadores, que permanecen nuevos y sin uso y que fueron observados en la primera visita semestral.</i>

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?

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	SI	NO
---	-----------	-----------

permite		
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 hace necesario un protocolo que haga formal las quejas y reclamos, que existe registro.</i>		
Recomendaciones: 1. Activar buzón de SENAME 2. Insisto en 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.		

Seguridad

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

Han actualizado todo el plan de acción con Bomberos y la ACHS.

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?

Han hecho toda esta revisión según refieren.

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

Se realizó una inspección de seguridad en el mes de junio.

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 observado

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

Si, se encuentran señalizadas de acuerdo a las orientaciones entregadas por la mutual de seguridad.

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

Si cuentan con tres extintores.

Comentarios de lo Observado:

En cuanto a la seguridad las medidas tomadas se hacen notorias y la mejora es evidente.

Recomendaciones:

1. Realizar simulacros en cierta periodicidad a fin de que todos los residentes y el personal conozcan las acciones a seguir en caso de emergencia.

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					
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?

“bien, me recibió la tía y la dueña”

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, la directora

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

Refieren que se han sentido queridos

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

Acercarse a la tía que se encuentre

**5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro
NO logra dar cuenta.**

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

No logra dar cuenta.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Si existe (la comisión toma registro).

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

Comen 4 veces al día, refieren que es suficiente y les gusta.

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?

Si y es la tía quien la guarda.

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

Si, las tías coordinan con el psicólogo.

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:

Destaca el rol que cumplen las tías educadoras, alto nivel de compromiso con la tarea.

Recomendaciones:

1.

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?

La acogida tiene un carácter más bien instrumental, con débiles estrategias de apoyo emocional y social.

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

Las reglas se informan, se promueve una conducta heterónoma, con énfasis en el control externo; pero, no se trabajó con los jóvenes el beneficio del cumplimiento de la norma, para su calidad de vida. Por ende, no se promueve la autonomía, ni el autocontrol.

Se identifican las funciones de la Directora y psicólogo, así mismo se reconocen sus aportes a una mejor gestión y calidad de vida de los niños.

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

La relación con los niños es de tipo formal e instrumental, falta fortalecer el apego en pro de experiencias emocionales correctivas. Así, aún falta formación en el equipo en estos temas.

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

En caso de reclamo o sugerencia, los jóvenes señalan que deberían hablar con la cuidadora, pero estas carecen de entrenamiento para potenciar una comunicación asertiva con los jóvenes. Así, estos evitan contarle sus problemas y no logran desarrollar estrategias de solución que sean menos confrontaciones o evitativas.

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

Lo mejor, nada. Lo peor, las peleas, algunas con cuchillos; en dichos casos le avisan a las tías

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

El castigo se focaliza en hacer aseo, especialmente lo más desagradable percibido por los jóvenes, es limpiar el baño. Estos castigos, no les ayuda a modificar conductas, sólo aumenta la frustración. Falta promover estrategias de reparación frente a la falta y responsabilidad en relación al acto.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Levantarse, buscan ropa interior en una caja común.

Desayuno, se duchan en la tarde (18:00 hrs).

Van al colegio

Almuerzo, compartir con pares, ver tv.

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

Los alimentos son suficientes en cantidad y frecuencia; la única crítica alude a la variedad.

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

Dan cuenta de pocas posibilidades de elegir su ropa, caja con ropa interior a compartir.

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

Si manejan dinero, entregado por familiares.

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

Poca, deben potenciar los talleres y consejerías individuales sobre: sexualidad y adicciones.

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, la celebración de cumpleaños es una vez al año; se sugiere realizarlo de manera trimestral para fortalecer identidad y lograr mayor significado.

Comentarios de lo Observado:

La infraestructura es deficiente en algunos dormitorios, se sugiere potenciar los espacios de recreación, visita de familiares y de estudio.

Además, el nº de cuidadoras durante el día y la noche es insuficiente, con riesgo de conductas violentas tanto físicas como sexuales entre los niños.

Recomendaciones:

- 1. Capacitar a las cuidadoras en temas, tales como, resolución de conflicto, desarrollo psicosocial del niño y adolescente; estrategias de apoyo a la educación formal de los jóvenes.*
- 2. Desarrollar un plan de actividades recreativas y deportivas para los niños, definiendo objetivos e indicadores de logro. Es decir, que estas actividades puedan ser evaluadas en cuanto a su impacto.*