



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES**

RESIDENCIA PATAGONIA

12 de Octubre N° 645 Coyhaique.

FECHA DE LA VISITA: 30 / 05 / 2012 /

HORA INICIO: 16:00 Hrs/

HORA TÉRMINO: 17:35 Hrs/

FECHA VISITA ANTERIOR: - / - / - /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Victor Oyarzún R.	Seremi de Justicia Región de Aysén.	Seremi de Justicia	
Edita Cárcamo.	Directora del Centro CEPIJ, Corporación Opción.	Representante de colaborador acreditado	
Karim Ordenes	Coordinadora Programa "Abriendo Caminos"	Representante de la Sociedad Civil	
Cherie Hernández	Directora Académica, INACAP.	Representante del mundo académico	
Maria José Fernández	Profesional, Seremi de Desarrollo Social Región de Aysén.	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
SSA. Rudy Hald R. SSA. Norma Andrea Mardones.	Jueces de Familia de Coyhaique. Tribunal de Familia de Coyhaique.	Representantes del Poder Judicial	

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:

Las camas son regulares en razón de que las de los adolescentes, son de calidad inferior a las de los niños. Respecto del comedor: la mesa principal se encuentra rota por lo que debe repararse. Los baños parecen poco aseados y deteriorados, las paredes se encuentran dañadas en su pintura, rayadas por algunos NNA residentes. Se observa en uno de los dormitorios un tragaluz sin vidrio, la cocina se diferencia de los espacios de la casa siendo un espacio de mejor calidad. La luminosidad es baja y el color de las paredes favorece la oscuridad. La higiene se evalúa de buena forma en general. La comisión estima que los espacios comunes son reducidos y hace falta la utilización del patio para juegos, para lo cual debe contar con implementación adecuada. Áreas verdes y lavanderías se encuentran en buenas condiciones. La calefacción es deficiente en algunas áreas. Las medidas de seguridad son escasas, solo se observan extintores y no se encuentran a la vista. La distribución de la casa no favorece una pronta evacuación, en caso de emergencia.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: 1. Se recomienda mejorar la calidad de las camas de los adolescentes y reparar la mesa entendible del comedor. 2. Es necesario mejorar ostensiblemente las condiciones de aseo de los baños y pintar las paredes, principalmente en los baños. 5. Respecto de las ventanas es necesario repararlas y mejorar la ventilación. 6. Se sugiere mejorar la luminosidad de la casa, cambiar los tipos de ampolletas y ocupar colores más claros y que favorezcan la luminosidad en las paredes. 7. Se recomienda tener espacios comunes más amplios o habilitarlos e implementar el patio para que sea ocupado como un espacio de juego y esparcimiento. Se recomienda generar las articulaciones necesarias para ello. 8. Es necesario mejorar la calefacción en algunas áreas de la casa. 9. Se recomienda la visita de un Prevencionista de Riesgos para realizar una evaluación respecto de la seguridad del recinto y realizar observaciones. 10. Al no contar con un espacio para visitas, sala de estudios, entre otros espacios, se recomienda buscar un inmueble más adecuado para la residencia.						

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

Se informa que en la medida que hace falta, se va adquiriendo artículos de aseo, los NNA se ven aseados, se incentiva y enseña hábitos de aseo, se evidencia que se mantiene un stock de insumos determinado.

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		3
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.

El personal del centro señala que ha tenido capacitaciones en salud mental y trato parte del Servicio de salud y Capacitación para el trato de los niños con características especiales.

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

Se da cuenta de una capacitación realizada en la Asociación Chilena de Seguridad sobre primeros auxilios durante 6 meses una vez por semana, que incorporaba técnicas de resucitación.

Comentarios de lo Observado: E evalúan como suficientes las capacitaciones que se le realizan al personal de la residencia.
Recomendaciones: 1. Se recomienda realizar capacitaciones con mayor regularidad. 2. 3. 4.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

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
No existe protocolo escrito, ni medidas de seguridad claras transmitidas oralmente.		
Comentarios de lo Observado: Las carpetas se encuentran en buen orden, sin embargo no se ven completas, son de difícil consulta y se encuentran en proceso de orden según se observa. Sin embargo se evidencia que éstas se encuentran actualizadas, existe registro de visitas y éste se encuentra al día. Se constata que no existe libro de reclamos y sugerencias.		

Recomendaciones:

1. Se recomienda mejorar el orden de las carpetas, en especial en materia de información de salud de los NNA, además se sugiere que se mejore de tal forma que resulte de fácil consulta.
2. Se recomienda implementar un libro de reclamos y sugerencias para NNA y familiares.
3. Se recomienda establecer un protocolo escrito de emergencia, difundirlo.
Se recomienda realizar inducción a los trabajadores de la residencia sobre emergencia.
4. Se hace necesaria la visita de un Previsionista de Riesgos dentro de la residencia para lograr tener una visión especializada, respecto de si los lugares cumplen las condiciones para ser seguros y además para efectos de elaborar un protocolo de emergencia.

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?

Ingresa en su totalidad por medio de tribunales y no se ha verificado otros ingresos, se informa en todo caso, que ocurre extraordinariamente el ingreso por otras vías (PDI, Carabineros, Fiscalía), sin perjuicio de informar posteriormente al Tribunal de Familia.

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

No existe un procedimiento de acogida establecido escrito, la práctica habitual es que la persona encargada de acoger es la directora del centro, sin perjuicio de que en caso de no encontrarse ésta, la acogida la realiza cualquier funcionario.

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 se encuentra designado una persona para acoger al NNA, se relata que el psicólogo es quien lo aborda para darle contención en los primeros 5 días luego se detecta cual es el profesional más idóneo para el acompañamiento.

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?

Las reglas se dan a conocer verbalmente de modo gradual, considerando la edad y de forma clara.

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?

La información sobre los servicios existentes es entregada gradualmente dependiendo de sus necesidades y de las causas de su ingreso a la residencia, el personal se hace escaso para la atención de todos los NNA residentes.

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?

Todos los profesionales dan esta información y se le comunica a la familia respecto del estado del NNA.

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

No existe información escrita de las rutinas, solo se trasmite verbalmente la información. Se evidencia que falta respaldo de las intervenciones que se realizan e información escrita de las normas de funcionamiento.

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

Integración con los padres, conocer necesidades del NNA mentales y físicas, Integración a las normas de la residencia, contacto con su red familiar, Inducción con profesionales y técnicos de la residencia.

Comentarios de lo Observado:

Se observa escases de personal para cubrir las necesidades de los NNA dentro de la Residencia. Se observa, además, escasez de pautas escritas y registro de acciones.

Recomendaciones:

1. Se recomienda protocolizar la información, mantener indicadores y medios de verificación de la información de los NNA, de las intervenciones que se le realicen y de las rutinas que se lleven.

2. Se recomienda aumentar la cantidad de personal como medida de una mejor gestión del centro que redunde en beneficio de los NNA.

3.

4.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Sí, se verifica que existe, la evaluación la realiza la dupla psicosocial, a través de entrevistas clínicas a la familia y niños visitas domiciliarias, se analizan recursos vivienda y habilidades historia del NNA y familia en la red. Se realizan evaluaciones psicológicas test, cognoscitivos y para estos se les deriva fuera de la residencia.

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?

Están establecidas la actividades la información queda registrada en la carpeta del niño, es importante verificadores e indicadores.

Comentarios de lo Observado:

Se observa escasez de indicadores y verificadores.

Recomendaciones:

1. Se recomienda mantener indicadores y tener verificadores de las actividades y evaluaciones que se realicen considerando la rotación de personal de la residencia.

2.

3.

4.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

La dupla psicosocial y se incluye al Psicopedagogo.

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 generan objetivos que se trabajan en 6 meses e incluye objetivos individuales técnicos, los diseña la dupla y a veces el psicopedagogo. Un ejemplo son dos hermanos en situación de abandono se fijaron objetivos individuales que luego se fueron modificando.

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 trabaja en la autonomía, independencia y autocuidado son los 3 objetivos que se tienen. Se llevan a cabo por la dupla psicosocial. La evaluadora es Trabajadora Social.

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

Se desprende de lo revisado, que los planes de intervención tienen duración de 6 meses y de acuerdo a los avances que se tengan se realiza un nuevo plan de intervención e incluyen la intervención de la niña la familia y la comunidad, en educación, salud y adopción en caso de ser susceptible.

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?

Cuando existe vinculación con la familia se considera ésta para trabajar con ella. Se hace evidente a través de los objetivos que se reflejan en el plan de intervención, se verifica a través del trabajo que se hace con la familia para vincularla.

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

La línea de intervención son aproximadamente 6 meses, pero lo logran dentro de 1 mes.

Comentarios de lo Observado:

Se le ha dificultado mantener un orden o estructura de trabajo, ya que han rotado muy habitualmente de profesionales.

Recomendaciones:

1. Se hace necesario idear mecanismos para desincentivar la rotación de personal o evaluando las causas que lo motivan, para mantener una estructura y continuidad de trabajo.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Se registro información de la familia, sin embargo solo se cuenta con protocolos verbales.

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

La información la entrega la dupla psicosocial, y se le comenta cuales son los objetivos para el niño y para la familia, en la medida que el niño tenga comprensión se le dará un tiempo seguro para que la familia reasuma su rol, se le explica bien la situación no obstante siempre se le plantea que puede ser variable.

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

Existe un plan de intervención que se visualiza en las carpetas, y consiste en que la familia tenga las competencias parentales para asumir el cuidado del NNA.

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

Se trabaja escasamente con los niños, niñas y adolescentes que no reciben visitas, se hace necesario generar competencia de resiliencia.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se recomienda trabajar en generar factores protectores y competencias de resiliencia con los NNA, que no reciben visitas. 2. 3. 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Se realizan talleres grupales a cargo de la dupla (deportes, sexualidad y otros). Falta potenciar la opinión de los Adolescentes para efectos de generar actividades de acuerdo a sus propias necesidades, debe procurarse realizarlo de manera 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 existe regularidad, ni un mecanismo definido.

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

Se han formado compromisos de horario para ver televisión, internet, ir a la biblioteca y fiestas sanas.

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

Para los fines de semana hay una minuta que se modifica 2 veces por semana a requerimiento de los NNA, existen porciones de acuerdo al peso de los NNA, para controlar su dieta.

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

No aplica, ya que no hay niños, niñas y adolescentes con dificultades verbales.

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?

Se le permite elegir su ropa y accesorios, pueden comprar cosas siempre que se negocie de acuerdo al compromiso que hayan asumido, el hogar dispone de poco dinero y se le entrega en la medida que se le entregue dinero por parte de la familia.

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

Si la familia deja dinero debe establecer para qué. No se manipula dinero dentro de la residencia.

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

Sí, sin embargo el espacio es reducido y húmedo.

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

Son informados en la medida de su comprensión.

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 una vez al mes y se realiza una once en el día específico, se celebra además fiestas patrias y navidades.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda comunicación constante entre el equipo, las reuniones se realizan con poca periodicidad.
2. Se recomienda definir de que manera habrá apertura para que se expresen las opiniones.
3. Se recomienda además que los profesionales y educadores tengan pautas claras de actuación y conozcan el trabajo de cada uno.
4. Resulta deseable que los educadores y profesional deben cumplir con un perfil para el trabajo con NNA.
5. Resulta necesario un perfil para la contratación de personas que trabajen con NNA.

Resolución de conflictos

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

Las peleas encuentran su causa en las diferencias de edad, el ocio produce que los más grandes pelean con los más pequeños, la causa de las peleas de los niños y los educadores, es el cumplimiento de horarios para el uso de televisores y computadores. Falta coordinación interna, se evidencia el abandono de la disciplina respecto de los de mayor edad.

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

Intervención en crisis y las reuniones mensuales para abordar la ansiedad de NNA, el proceder para terminar el conflicto es separarlos.

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

El protocolo es separar a los NNA, cuando resultan problemas más complejos se le deriva a la psicóloga, en casos extremos se llama a la ambulancia.

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

Se informa que para los Mayores de 14, el horario de entrada es hasta las 12, los niños firman un compromiso de comportamiento. Se observa que las normas son flexibles por no encontrarse escritas y son variables respecto de los profesionales y educadores.

Rutina Diaria

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

No existe un rutina establecida, no hay horarios de estudios definidos y llama la atención que los más grandes no tiene ningún horarios ni actividad precisada. Se constata que los niños que están escolarizados mantienen una rutina más definida.

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 existe rutina, solo algunas obligaciones que no todos cumplen como hacer su cama.

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.

Asumen que el equipo técnico son quienes se hacen cargo pero solo se visualizan algunos elementos en el plan de intervención. Se recomienda trabajar elementos para la vida independiente y la autonomía.

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

Las horas no se encuentran definidas y depende de aquellos que están escolarizados y aquellos que no.

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.)?

Son escasas y se traducen en talleres de la OPD y el IND y en el verano salen de paseo al aire libre o a la plaza de la ciudad.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda mantener una mayor articulación con redes institucionales y mejorar la gestión de actividades en el exterior y en el interior de la residencia.
- 2.
- 3.
- 4.

Salud

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

Se realiza, se le lleva al consultorio cuando llegan con lesiones se les realiza una constatación y un chequeo, cuando no, la realiza Carabineros. No se guarda copia.

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

Cuenta con un cuaderno de salud por cada niño y un apartado individual.

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

No tienen un protocolo de derivación establecido, la psicóloga emite un informe que se lleva al médico que atenderá.

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

Todos se encuentran inscritos.

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

Enfermedades estacionales y habituales.

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

En razón que no existe estrategia ni protocolo establecido con los centros de salud, no se logra verificar la existencia de una estrategia definida, más allá de acciones aisladas.

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

Se informó que se realizaron unos talleres de sexualidad en general no existe un planificación en razón de las necesidades de los niños, sino más bien acciones aisladas de acuerdo a la oferta que se da contingente y espontáneamente.

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

Existe un niño con necesidades especiales, se informa que se intenta generar destrezas especiales en los ETD para su trato e integrarlo con los otros niños y adolescentes.

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

Se lleva en el cuaderno de control.

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:
Recomendaciones: 1. Se recomienda protocolizar, registrar y establecer procedimientos escritos y estrategias que digan relación con las necesidades emocionales, físicas y de salud de los niños y adolescentes. 2. Se recomienda registrar en las carpetas individuales, la información de la constatación de lesiones cada vez que se realiza. 3. 4.

Alimentación

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

Reciben 4 comidas al día, el menú semanal y la planificación no se encuentran actualizados, y fue confeccionado hace 3 años, por una nutricionista del consultorio.

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

En general los niños y adolescentes no tiene problemas en ese sentido y se le entregan incentivos por responde bien a los hábitos alimenticios.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se recomienda actualizar la minuta de alimentación y evaluarla de acuerdo a las necesidades de los Niños y Adolescentes. 2. Se recomienda obtener la asesoría de una Nutricionista para confeccionar un menú semanal en base a las necesidades nutricionales de los niños y los adolescentes.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	7
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	2

TOTAL NNA EN EL CENTRO	9
------------------------	---

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

El equipo técnico se encuentra a cargo.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

Siete.

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

Siete.

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

Dos.

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

Si se detecta, sin embargo falta actualizar, existe expectativas respecto de la profesional psicopedagoga.

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 asisten en su totalidad, está garantizado el acceso a los centros.

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 existe un espacio de estudio, los más pequeños cuentan con una mesa para trabajar no tienen acceso a materiales. No existe biblioteca.

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

Hay un uniforme por niño y se va dejando el de los más grandes a los más pequeños.

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 asisten a las actividades extraprogramáticas. Solo asisten a las reuniones de apoderados, los padres no son parte de éstas.

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 prohíbe, tampoco se incentiva la realización de estas actividades de acuerdo a los intereses de cada NNA.

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

No especialmente, no existen actividades especiales a pesar de haber un niño con necesidades especiales.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda mejorar la gestión de redes para generar actividades y prestaciones para favorecer a los niños y adolescentes.
2. Se hace necesario el acompañamiento de los niños a actividades extra programáticas.
- 3.
- 4.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

No existe libro de reclamos y sugerencias ni un procedimiento previamente establecido, se señala que los reclamos se presentan ante SENAME. Se repite lo observado respecto a la falta de protocolos escritos o registros.

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

No cuentan con un Abogado, la fundación a nivel nacional se hacen cargo de las situaciones con repercusiones legales. Se hizo presente a la comisión que esto no está dentro del requerimiento de las bases de licitación.

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:		
Los procedimiento de reclamos y quejas solo son consensuados y no están protocolizados, además no existe registros.		
Recomendaciones:		
1. Se recomienda mantener un procedimiento de reclamos y sugerencias con plazos de respuesta y acciones concretas.		
2.		
3.		
4.		

Seguridad

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

No existen mayores medidas de seguridad, Se recomienda visita de prevencioncita. La ACHS realizo alguna capacitación, sin embargo no a todos los trabajadores de la residencia.

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

No se han realizado simulacros.

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

No cuenta con un informe de seguridad, no ha ido bomberos ni carabineros a oficializar.

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?

Se realizó una revisión del solo del sistema eléctrico y fue reactivo, no existen acciones preventivas en materia de seguridad.

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

No existe registro de seguridad.

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 existe un plan de emergencia.

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

No, por no encontrarse definido.

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

Sí, según lo manifestado sin embargo no se encuentran debidamente demarcadas ni señalizadas.

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

Cuenta con 9 extintores y se encuentran al día, sin embargo no son visibles, encontrándose guardados.

Comentarios de lo Observado:

Falta un lugar de esparcimiento, un lugar para guardar la leña, señaléticas, etc.

Recomendaciones:

1. Se recomienda, elaborar un plan de emergencia que considere. Demarcación de zonas de seguridad y de evacuación.
2. Se recomienda realizar revisiones preventivas del sistema eléctrico, de gas y calefacción y llevar registro de ello.
3. Se recomienda gestionar la visita de un profesional prevencionista de riesgos, para efectos de realizar una evaluación.
- 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			
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, le gusto

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

Si, señala que le informaron.

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

Se sintió respetado y valorado en su opinión.

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

Se contacta con la persona a cargo y describe el problema.

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

Señala que la comida es lo mejor y lo peor son los horarios.

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

El castigo usualmente dura el día, y consiste en Prohibición de ver Tv y salidas, se le explica el motivo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Dice que su rutina diaria consiste en Levantarse, tomar desayuno, ir al colegio, volver a la residencia, toman once y van a dormir.

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

Comen 4 veces al día con repetición, si ellos quieren.

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?

Los más grandes la guardan en forma personal y la gastan como prefieran, a los más pequeños no les esta permitido.

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

Charlas sobre sexualidad y sobre drogas y alcohol.

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

Les celebran, cumpleaños, fiestas patrias y navidades y la última en que participo fue el cumpleaños de otro niño.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda mejorar las actividades para el tiempo de ocio.
2. Se recomienda que los castigos vayan dirigidos a mejorar el comportamiento y cumplan una función educativa.
- 3.
- 4.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
DE PROTECCION DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

RESIDENCIA MI CASA

FRANCISCO BILBAO Nº 1292, Coyhaique.

FECHA DE LA VISITA: 31 / 05 / 2012 /

HORA INICIO: 15:30 Hrs/

HORA TÉRMINO: 16:45 Hrs/

FECHA VISITA ANTERIOR: - / - / - /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Victor Oyarzún R.	Seremi de Justicia Región de Aysén.	Seremi de Justicia	
Edita Cárcamo.	Directora del Centro CEPIJ, Corporación Opción.	Representante de colaborador acreditado	
Karim Ordenes	Coordinadora programa "Abriendo Camino"	Representante de la Sociedad Civil	
Cherie Hernandez	Directora académica, INACAP.	Representante del mundo académico	
Maria José Fernandez	Profesional, Seremi de Desarrollo Social Región de Aysén.	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
SSA. Rudy Hald R. SSA. Norma Andrea Maldonado I.	Jueces de Familia de Coyhaique. Tribunal de Familia de Coyhaique.	Representantes del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)	X					
COMEDOR	X					
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	X					
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)	X					
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE		X				
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	X					
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	X					
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA						X
CALEFACCIÓN	X					
VIGILANCIA		X				
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)						X
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	X					
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Los espacios se observan adecuados. No existe un plan de seguridad ni un protocolo de emergencia.</p>						
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda implementar un computador para niños y niñas. 2. Se recomienda habilitar una salida de emergencia en segundo piso. Faltan medidas de seguridad en las escaleras. 3. La comisión recomienda mejorar la ventilación del segundo piso. 4. Se recomienda la elaboración de un plan de emergencia. 						

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?

Existe un stock de aseo para un mes, el aseo se evidencia en buenas condiciones.

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.

No se han realizado capacitaciones, informan de transferencias técnicas pero solo a profesionales.

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

Los trabajadores del centro no han recibido capacitación en estas materias.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1.Falta capacitación a ETD's, a profesionales y manipuladoras de alimentos (gestionar capacitaciones a través de PRODEMU para estas últimas) 2. 3. 4.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

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	
Son conocidas, según lo relatado, sin embargo no se encuentran escritas, señalan que existe un Protocolo pero no se evidencia escrito.		
Comentarios de lo Observado: Debe realizarse visita de un prevencionista de riesgo, falta libro de reclamos y sugerencias		
Recomendaciones: 1. Se hace necesaria la visita de un prevencionista de riesgo 2. Se recomienda implementar un libro de reclamos y sugerencias 3. 4.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Directora y trabajadores sociales, se realiza el ingreso a través de tribunales.

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?

Si y está a cargo de la Directora.

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

Se considera y lo realiza el ETD sin protocolos preestablecidos.

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

Se le entrega las normas de manera individual y a la vez grupal y permanentemente se le refuerzan.

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 parte de todo el equipo técnico

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

La dupla psicosocial.

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?

Se realiza en forma verbal, no se encuentra escrito.

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

Adaptación de niños, Ingreso a sistema escolar, Controles de salud, descripción del Reglamento, Contención y apoyo.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Mantener información escrita y de fácil comprensión sobre normas de comportamiento. 2. 3. 4.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

La realización a cargo del equipo técnico.

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

Sí, la realiza la dupla.

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

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

La dupla y se revisa en reunión de equipo.

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 realiza a través de los planes de intervención y luego se evalúa el trabajo a realizar, existen individualizados los planes de intervención individual.

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

La dupla psicosocial y el equipo técnico, educadora ETD, Directora, Psicopedagoga y Asistente Social.

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

Las carpetas tienen plan de intervención, autocuidado, independencia, autonomía y acercamiento a la familia.

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?

Cuando existe una intervención con la familia, y de acuerdo al plan de intervención, se tienen medios de verificación de la intervención con la familia, se miden cada cierto tiempo duran 6 meses.

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).

6 meses a 1 mes dependiendo de la complejidad.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se recomienda en general que los programas tengan cobertura local para efectos de que el trabajo con las familias sean más adecuado y se haga intervención en la localidad, evitando con ello la prolongación de la medida de internación, por el efecto del desarraigo afectivo y de entorno que sufre el niño, niña o adolescente. 2. 3. 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Sí, existe un protocolo de contacto que es verbal falta ponerlo por escrito.

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?

Cuando existe la familia lo realiza la Directora, la Psicóloga y la Asistente Social, no existe un medio de verificación para ver si se le entregó la información.

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

Existe un plan de intervención y depende de cada niña.

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

Las visitas las establece el tribunal y se revisa la vinculación con la familia, se realizan actividades recreativas y se trabaja la resiliencia a los que no reciben visitas.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se recomienda llevar registro o mantener medio de verificación del trabajo que se realiza con la familia. 2. 3. 4.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Realizaron un reglamento interno con la propia opinión de las niñas; sin embargo no lo exhiben.

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

4 veces al mes o a través de la demanda espontánea de necesidades.

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

Taller de telar, macramé, se detectó la necesidad de talleres a partir de lo que querían.

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

Existe una minuta alimenticia, se toman en cuenta las necesidades alimenticias para la elaboración del menú.

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

Existe una niña con déficit mental, tiene apoyo por parte del Centro de Rehabilitación del Club de Leones.

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?

Eligen su propia ropa y se les compra en la medida de las necesidades.

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

Hay visitas que les dejan dinero a las niñas y se registra la cantidad, dineros que son administrados por la supervisión de la ETD

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

Sí, tienen un espacio adecuado muy bien implementado.

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

Se les informa y lo realiza el equipo técnico en general.

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

Se celebran todas las fiestas y se integra a los padres en las actividades extra programáticas.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda idear mecanismos más variados para que las niñas expresen su opinión y que se difunda y escriba la forma.
- 2.
- 3.
- 4.

Resolución de conflictos

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

Entre las niñas las ducha, ya que existe un solo baño. El mismo problema presenta el personal y por la misma razón.

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

Se refuerza la idea de familia, se actúa mediando, si no es posible manejarle se deriva al equipo técnico.

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

Se realiza mediación para la resolución de los conflictos.

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

No está establecido un sistema escrito, se realiza a través de la conversación. La resolución de conflicto está inspirado en la mediación

Rutina Diaria

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

En la mañana se levantan a las 6:00 AM de la mañana, en razón que todas se encuentran escolarizadas, la estructura la da la asistencia a clases, las niñas almuerzan en su colegio, luego cuando llegan reciben colación, tienen horario de estudio por grupo, a las 19:00 Horas cenan, a las 8:30 o 9:00 se acuestan, la rutina está establecida y se entiende adecuada. Los fines de semana si tienen visita la rutina es más flexible, si hay tareas, queda señalado a las encargadas para realizarlas.

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

Dentro de las actividades se promueven las actividades extracurriculares, folklore y deportes principalmente. Las actividades están a cargo del equipo técnico, estos los llevan y los traen de su realización.

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

La higiene el orden de dormitorio y casa. Ayudan en la cocina los fines de semana regularmente, en la cocina cada una tienen la implementación para ayudar en las tareas necesarias.

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

Una hora durante la semana, en la casa ven películas y ven televisión, los fines de semana se desarrollan con más libertad.

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.)?

Realizan las actividades a las que han sido convocadas por distintas instituciones, preocupándose de llevarlas y regresarlas sin dificultad.

Comentarios de lo Observado:

Se destaca que la rutina diaria es ordenada y existe

Recomendaciones:

1. Se recomienda trabajar en ampliar la red de la residencia para generar actividades relacionadas con el tiempo libre.
- 2.
- 3.
- 4.

Salud

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

Ingresan al centro y las llevan al hospital a hacerse un chequeo médico, principalmente por pediculosis. Se atienden en consultorio Víctor Domingo Silva.

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

Cuentan con registro de salud donde se consigna cada atención, los medicamentos y sus horas.

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

Se intenta en principio por la red pública de resultar larga la espera o dificultarse la atención se dirigen a la atención privada, se llevan adelante tratamientos, en el lugar con el resguardo de los medicamentos necesarios.

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

Todos son atendidos en el consultorio Víctor Domingo Silva.

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

Dolor de estomago, Resfríos y malestares varios.

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 está definida esta estrategia ni existe un protocolo, la atención dental es solo del colegio y del centro de salud.

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

No existe un protocolo establecido, se refuerza a través delas educadoras, se generan charlas sin planificación.

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

Si existe una Niña con piel de cristal, se sigue su tratamiento además de otra que tiene.

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

Se llevan en los cuadernos de salud.

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:</p> <p>Los registros existen de algunos ítems anteriores, se desprenden de otros documentos, sin embargo no se encuentran registros escritos.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda protocolizar procedimientos y registrar acciones en esta y otras materias, la comisión recomienda que SENAME pueda participar en este proceso. 2. Se recomienda mejorar el trabajo de redes para la atención dental y otro tipo de prestaciones de salud. 3. 4.

Alimentación

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

Tienen 4 comidas diarias, hay una minuta semanal, la nutricionista pesó y midió a las niñas, hace 2 meses y se planteó 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 desordenes alimentarios?

Las niñas no presentan conflictos a la hora de alimentarse.

<p>Comentarios de lo Observado:</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se hace necesario mantener la regularidad en los controles por parte de la nutricionista. 2. 3. 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	11
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	11
TOTAL NNA EN EL CENTRO	11

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

Las educadoras y las psicopedagogas apoyan la labor y asisten a las reuniones y actividades.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

11

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

11

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

0

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

Sí, contiene dicha información y los va monitoreando la psicopedagoga que asiste de lunes a viernes.

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

Sí, el 100% de las niñas tiene acceso a establecimientos educacionales.

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)

Se observa que tienen una sala de estudio bien iluminada e implementada, la adquisición de un computador se encuentra pendiente, sin embargo el equipo técnico les facilita los computadores si lo necesitan.

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

La residencia compra los uniformes y la demás ropa con el dinero del proyecto.

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?

El personal de centro y los educadores son los tutores de cada una de las niñas, existen ciertos padres que efectivamente asisten a reunión de apoderados.

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?

Realizan actividades dentro de la casa, hacen actividades como baile y otras didácticas, con los educadores y psicopedagogas, además salen al aire libre.

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

Se han ido adaptando e informando a todas las niñas de incorporar a las niñas en situación especial para todas las actividades.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se recomienda mejorar las redes con instituciones que refieran a la temática de infancia y otras que generen actividades educativas, deportivas, culturales o de recreación. (Provincial de Educación, INJUV, IND, JUNJI) 2. 3. 4.

Proceso: Sistema de Reclamos

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

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

No existe un procedimiento previamente establecido. Si existen reclamos se dirigen a la directora u algún otro profesional idóneo de acuerdo a lo reclamado por las niñas.

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?

Cuentan con la asesoría de la dirección jurídica de Fundación Mi Casa, sin embargo no cuentan con representación jurídica en la región. SENAME y CAJ apoyo prestan apoyo cuando se requiere

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		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. Falta establecer un procedimiento escrito con cursos de acción. 2. 3. 4.		

Seguridad

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

Se ha instalado señalética de evacuación, faltan charlas de primeros auxilios, existe un plan de contingencia están demarcadas las zonas de seguridad.

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

No se ha realizado simulacros de evacuación

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

No se cuenta con informe de seguridad de Bomberos

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?

Se realiza la contratación de personal externo para revisar instalaciones, previo a habitar el inmueble fue visitado para realizar una evaluación de la seguridad.

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

No existe

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 existe

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

Falta conocimiento de las niñas y los educadores de un plan elaborado de emergencia, solo conocen las salidas de emergencia, también conocen el orden de prioridad de estas.

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

Existen tres salidas de emergencia que cumplen con la función., cuatro extintores al día con buena presión y al día.

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

Existen 4 extintores y se encuentran al día.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Es necesario elaborar plan de emergencia escrito, previa visita de bomberos.
2. Se hacen necesarias medidas de seguridad en segundo piso.
3. Se sugiere difundir información de seguridad y uniformar los procedimientos con las niñas y el personal de la residencia.

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				
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, existía calor de hogar.

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

En general no le informaron, señala sin embargo las conoce.

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

Señala que se siente querido.

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

Habla con las educadoras.

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

Puede estar con sus amigas; lo peor es acostarse temprano señala que se acuestan a las 19:00 Hrs.

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

Se evalúa caso a caso pero no existe un procedimiento.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Levantarse, ducharse, tomar desayuno, ir al colegio, tomar once y acostarse.

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

Señalan que se le entregan 4 comidas al día y si queda con hambre puede repetirse.

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

Si les esta permitido.

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

El dinero entregado por los padres lo maneja las educadoras y les dan lo que necesitan.

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

Señala que no.

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

Sí, se le hace una once y se le entrega un regalo.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda hacer exigible la incorporación de un buzón, de reclamos y sugerencias para las niñas.
2. Se recomienda mejorar la oferta de programas de recreación.
- 3.
- 4.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
DE PROTECCION DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

RESIDENCIA BETANIA FUNDACION MI CASA

21 DE MAYO 273, Coyhaique

FECHA DE LA VISITA: 31 / 05 / 2012 /

HORA INICIO: 16:45 Hrs/

HORA TÉRMINO: 18:15 Hrs/

FECHA VISITA ANTERIOR: - / - / - /

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Victor Oyarzún R.	Seremi de Justicia Región de Aysén.	Seremi de Justicia	
Edita Cárcamo.	Directora del Centro CEPIJ, Corporación Opción.	Representante de colaborador acreditado	
Karim Ordenes	Coordinadora programa "Abriendo Camino"	Representante de la Sociedad Civil	
Cherie Hernandez	Directora académica, INACAP.	Representante del mundo académico	
Maria José Fernandez	Profesional, Seremi de Desarrollo Social Región de Aysén.	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
SSA. Rudy Hald R. SSA. Norma Andrea Maldonado I.	Jueces de Familia de Coyhaique. Tribunal de Familia de Coyhaique.	Representantes del Poder Judicial	

I PARTE: EVALUACIÓN DEL RECINTO, RECURSOS HUMANOS Y GESTIONES

A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Técnica de recolección de datos: Observación

Fuente de información: Integrantes de la Comisión

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)				X		
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)				X		
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)			X			
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)				X		
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE				X		
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE				X		
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO				X		
ÁREAS VERDES				X		
LAVANDERÍA			X			
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA		X				
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS				X		
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Se constata que existe un claro hacinamiento en las dependencias de dormitorio, Los baños se encuentran en malas condiciones, se ve deterioro y suciedad en las paredes, debe observarse estado de ventanas, Instalaciones eléctricas, transito de NNA por la casa hace patente problemas de seguridad, debe aislarse los olores provenientes de la cocina. Los espacios comunes son pequeños, estufa no tiene reja y resulta peligrosa especialmente para los niños/as mas pequeños/as, no se utiliza el patio, se ocupa solo en verano, los dormitorios quedan aislados de calefacción, Existen pocas medidas de seguridad, existen computadores solo uno en segundo piso y en sala de juego, las visitas se realizan en la sal de estar.</p>						

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
Recomendaciones: 1. Se recomienda revisar medidas de seguridad, vías de escape, tejas de estufas, demarcaciones y escaleras. 2. Se hace necesario un cambio de domicilio para brindar condiciones de habitabilidad y espacio. 3. Faltan puertas en dormitorios y reforzar la calefacción en estos. 4. Se recomienda mejorar la Higiene y aseo en la casa.						

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?

Existe una provisión para 2 semanas aproximadamente.

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		3
Existen encargados de caso por niño	X		3

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

Han tenido capacitación de transferencia técnica de duración 3 días por SENAME, maltrato infantil, 1 día el año pasado.

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

Se impartió charla de primeros auxilios, sin perjuicio de no tener capacitación en técnicas de resucitación

Comentarios de lo Observado: La capacitación del personal se evidencia ha sido escasa.
Recomendaciones: 1. Necesidad de implementar capacitación en técnicas de resucitación. 2. Se hace necesario mejorar la cantidad y la focalización de las capacitaciones. 3. 4.

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION DE NNA Y PADRES		X
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
Se evidencian medidas de seguridad y algunas son conocidas, sin embargo no se encuentran escritas en ningún protocolo.		
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. Se recomienda mantener un buzón de reclamos y sugerencias a la vista. 2. Se recomienda elaborar un protocolo de seguridad con la asesoría de un profesional en la materia o bombero. 3. 4.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Mayoría vía Tribunales, extraordinariamente por otras vías, (Fiscalía, Carabineros, ambos de manara transitoria).

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?

Al llegar los NNA los recibe la Educadora de trato directo, dirección y profesionales, existe protocolo según se señalan en línea técnica de intermediación.

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

Se reciben los antecedentes y las educadoras guían a los NNA en el proceso.

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, sin embargo la información se entrega verbalmente.

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?

Reciben información de parte del Director, de la dupla de profesionales y en general de todo el equipo técnico, acerca de los servicios existentes en la residencia y sobre las normas de

comportamiento que deben mantener, así como de las relaciones que establecerán con otros menores.

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?

A través de la psicóloga y educadores, se realizan reuniones técnicas semanales para revisar las atenciones individuales, se le entrega información al adulto más cercano, sobre visitas y sobre la intervención familiar que se realizara.

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

La información se entrega verbalmente, la ésta no se encuentra disponible de otra forma.

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

Psicóloga relata tres, 1) se verifica salud física de los niños, 2) generar vínculos con el equipo a través de inducción, 3) preocuparse por la acogida afectiva a través de contención y apoyo. El director se entrevista con los padres y realiza un encuadre además de proporcionar contención a los NNA.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda realizar instrucciones escritas o con material grafico que permita conocer las reglas a los niños y niñas de acuerdo a su edad.
2. Se recomienda mantener un reglamento a la vista que se elabore participativamente y se encuentre a disposición de quien lo solicite.
- 3.
- 4.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

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

Existe una evaluación psicológica, test gráficos y otros instrumentos aplicados directamente en la residencia.

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?

Existe un diagnostico psicosocial informe con ítem, sin embargo no existe un protocolo escrito de diagnostico

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda elaborar un protocolo escrito de diagnostico que considere distintas instancias de información.
- 2.
- 3.
- 4.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

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

El equipo interdisciplinario. Las intervenciones se realizan verbalmente, pero se registran.

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 diseña como equipo y se aplica con la familia y otras redes, se evalúa psicológicamente, y el psicopedagogo ha generado actividades diarias de acuerdo a sus necesidades y otras que aparecen como necesarias.

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?

El director es trabajador social.

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

- 1- Objetivos que apuntan a los niños con la familia y con la comunidad. Objetivos con la Comunidad: salud, educación y gestión de redes institucionales asociadas. Objetivos con la Familia: Habilidades parentales. Objetivos con los Niños; estabilidad emocional adaptabilidad: educación, autoestima resiliencia, salud y familia. Para poder lograr estos objetivos, se hacen entrevista con la psicóloga los niños, la familia talleres grupales con los niños y talleres con los padres de habilidades parentales.

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

Se considera fortalecimiento del trabajo con la familia de manera permanente, se hace evidente a través de los objetivos, de las actividades en las que participan, que se encuentran verificadas en las carpetas y en las visitas domiciliarias realizadas a los padres.

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).

Dura de 3 a 6 meses.

Comentarios de lo Observado: Se vislumbra un buen trabajo en la intervención con los niños y con la familia, con objetivos definidos, y de acuerdo a la realidad de los niños y niñas.
Recomendaciones: 1. La comisión recomienda la conformación de residencias en las comunas, ya que los tiempos de intervención son largos. 2. 3. 4.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Sí, queda registrado lo referente a visitas domiciliarias y toda otra evaluación, pero no existe un protocolo escrito de como realizarlo, hace falta orden en esta materia y un checklist de resumen de situación del niño o niña.

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?

Psicólogo y trabajador social se reúnen con padres y realizan un seguimiento con éstos. Además lo realiza el director, refuerza la idea de la transitoriedad de la medida.

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

Existen planes de intervención familiar, que se manejan dentro del plan de intervención individual.

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

Se realizan paseos y actividades al aire libre, salen a pasear, visitar tiendas y salidas al aire libre.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Se recomienda trabajar la sensación de abandono o el quiebre emocional, que pueda generarse por la inasistencia de los adultos cercanos a visitas programadas.2. Se recomienda un orden en las carpetas, un checklist que muestre de una manera resumida la situación del NNA.3.4. |
|--|

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

A través de actividades que se realizan con la dupla, y en específico en los planes de intervención individual, se encuentra en el ítem valoración de competencias.

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

Queda plasmado en los registros de intervenciones.

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

A pesar de los pocos recursos y de acuerdo a la opinión de los NNA, se adquirió hace poco computadores con acceso a internet sin embargo no tienen impresora.

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

A pesar de los pocos recursos se cuenta con una minuta que no esta revisada por un Nutricionista.

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

Existen niños con dificultades mas no con trastornos, existe entendimiento de los niños con esas dificultades.

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?

Se les permite elegir Europa y accesorios, pero no se les permite manejar dinero y va de la mano a demás con las edades.

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

No está permitido el manejo de dinero a niños y tías.

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

Tienen su propio espacio, sin embargo falta espacio.

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

Sí, son informados cuanto tiempo permanecerán, por el director y las duplas.

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

Sí, los cumpleaños y otras fiestas. En las celebraciones integran a los padres o alguna persona que asista para acompañar a niños y niñas.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Mejora los espacios de esparcimiento. 2. Cambiar domicilio de la residencia. 3. 4.

Resolución de conflictos

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

Las peleas más frecuentes ocurren por los juguetes, se vislumbra un problema de fondo que dice relación con las diferencias de edades de los NNA, también se ve un problema de acatamiento de normas con el Director que impone más límites y normas.

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

Cuando existen peleas, las duplas dan contención y hablan con las partes involucradas.

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

Hacen reuniones con los niños donde se les dan a conocer las normas y la dinámica interna de la residencia.

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

No existe protocolo o procedimiento, hay reuniones y se realiza un encuadre, además de dar a conocer normas de forma verbal, existe un libro de novedades en que se registran los eventos para luego tomar medidas.

Rutina Diaria

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

Se levantan a las 6:30 Horas., toman desayuno y van al colegio en jornada completa, revisan su mochila, cenan a las 18:00 Horas., y se acuestan a las 20:00, el fin de semana tienen un horario más libre.

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

Todos los permisos y actividades son manejados por el quipo técnico los educadores no toman decisiones respecto 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.

Todos los permisos los da el equipo hasta las 18:30 de la tarde. En verano actividades más planificadas los miércoles y sábado.

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

Algunos niños y niñas trabajan con la psicopedagoga. Trabajan habilidades manuales y pintura etc., aproximadamente 2 horas.

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.)?

Principalmente juegan en el tiempo libre hasta las 20:00 Horas. En verano tiene variadas actividades, acuden a la biblioteca, juegan futbol y asisten a escuela dominical religiosa si quieren participar.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda mejorar la vinculación con instituciones, religiosas, culturales, de recreación etc.
- 2.
- 3.
- 4.

Salud

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

Se realiza un chequeo médico y un chequeo en el caso de existir fuga, los demás casos van al consultorio. El Psicólogo se encuentra encargado del área de salud de los niños.

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

El cuaderno que llevan las educadoras.

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

No existe protocolo escrito, sin embargo utilizan la red de salud pública y a falta de ésta, la red privada, incluso en otras regiones si es necesario.

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

Todos inscritos en el Consultorio Alejandro Gutiérrez.

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

Resfríos, dolores de estomago, además hacen contacto con la matrona para el tema de sexualidad.

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 realiza a requerimiento de cada niño. No existe protocolo definido. Psicólogo esta encargado de su contención y los educadores tienen herramientas para ello.

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

No están contempladas en un protocolo, los temas se tratan en el consultorio, otros asuntos se tratan en las actividades habituales por los educadores, se deja al criterio de estos

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

Se verifica que existe un acompañamiento, se constata en las prestaciones médicas que se brindan y el acompañamiento que se realiza.

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

Se lleva en el cuaderno de salud, se observa un listado afuera del botiquín de medicamentos.

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:</p> <p>Se observan los ítems, vacunas, dietas y nutrición, higiene, salud sexual, en instrumentos y fichas como las carpetas individuales no se observa ninguna constatación del resto de los ítems.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda realizar protocolos de atención y derivación, registrar además las acciones en materia de salud. 2. 3. 4.

Alimentación

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

4 comidas y en las minutas se repiten las comidas durante las semanas, no obedece a ningún criterio nutricional.

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

Se intenta exigir que coma, pero no se le insiste mas allá, no presentan los niños y niñas trastornos alimentarios.

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p>Las comidas se repiten semanalmente, el menú no obedece a criterios nutricional.</p>
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se recomienda pauta de alimentación, se hace necesario la visita de un nutricionista para ayudar en la elaboración de esta. 2. 3. 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5	14
---	----

AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	
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	14

Tres

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?

Equipo técnico y tutoras.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal

14

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

14

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

0

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

Sí, sin perjuicio de que las carpetas no estaban completas o contenían información dispar.

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.

Un 100 por ciento tiene acceso a establecimientos.

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 existe un lugar exclusivo para el estudio, el lugar que se utiliza es el comedor y no es adecuado por los ruidos existentes.

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

Se compra o se recicla y los padres llevan en algunos casos la ropa.

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

Las madres asisten de acuerdo a las proyecciones de trabajo que puedan tener, y se destaca que se trabaja ampliamente con los adultos relacionados.

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?

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?

Tienen muchas mas actividades en verano, se hace diferencia entre las edades de los niños y niñas, existen tres niños prescolares en jardín infantil.

Comentarios de lo Observado:

Existen 3 niños en prescolar y educación escolar 11.

Recomendaciones:

1. Se recomienda cambiar el lugar de residencia para contar con mayores espacios de esparcimiento, juego y un lugar dedicado exclusivamente a la educación.
- 2.
- 3.
- 4.

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?

Mediante consulta de niño las tías y dependiendo de ello se llevaba a la dirección, no se encuentra protocolizado ni estandarizado el procedimiento.

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 existe un procedimiento, se observa que se realiza en los hechos de espontáneamente.

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:		
Si existe alguna queja o reclamo se deja constancia en carpetas individuales.		
Recomendaciones:		
1. Se recomienda establecer un procedimiento escriturado de reclamos y quejas y que se deje registro de aquellas que se presenten estableciendo tiempo máximo de respuesta, y registrando acciones que se tomen en tal caso.		
2.		
3.		
4.		

Seguridad

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

Se limpian los caños de estufas cada 15 días y se mantienen extintores al día, existen luces de emergencia en caso de cortes.

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

No se ha realizado hace un año.

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

No existe un informe.

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?

Se revisan sistemas de riesgo reactivamente, no existe evidencia de evaluación de riesgo.

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

No existe.

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 al parecer sin embargo no fue exhibido y no es conocido por los educadores ni los profesionales.

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

No hay señalética ni conocen las salidas de emergencia.

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

No tiene salidas de emergencia demarcadas, el segundo piso no tiene vía de escape más que la escalera de acceso.

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

Existen 3 extintores y se encuentran al día.

Comentarios de lo Observado:

Se observa ausencia de rejas en las estufa lo que es un factor de peligros para los NNA, no existen salidas de emergencia en el segundo piso.

Recomendaciones:

1. Se recomienda solicitar Informe de bomberos, sobre seguridad del lugar, en cuanto a los diversos sistemas de la casa.
2. Se recomienda realizar prevención y evaluación de riesgos, es necesario elaborar un plan de emergencia y que este sea difundido a NNA y personal del centro.
3. Es necesario dejar registro de los chequeos de seguridad que se realicen.
- 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			
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, por los profesionales y el Director.

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

Se le explicaron las reglas por el Director, en el encuadre y reuniones.

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

Se ha sentido querido y valorado en su opinión, sin perjuicio de ello, dice que los más grandes requieren mayor atención y contención por parte de las educadoras.

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

Se lo plantea directamente a las Educadoras y al Director.

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

Lo mejor, ha sido sentirse acogida y respetada, lo peor, el establecimiento de normas y límites.

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

Se les informa y le señalan porque.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Se levantan, toman desayuno, va al colegio almuerzan ahí, llegan, comen y tiene luego espacio ocio luego van a dormir.

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

Reciben alimentos 3 veces al día, almuerzan en el colegio y no quedan con hambre y si requieren más se les da.

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

Sí, se les permite.

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

Informa que no manejan dinero, ni ellos ni los mayores, tampoco trabaja para tener.

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

Dice que recibió información de la matrona.

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

Celebran los cumpleaños de forma individual con torta y regalo, el resto de la fechas se hacen actividades se llevan registro a través de un álbum de fotos que se encuentra a la vista.

Comentarios de lo Observado:

Los niños y niñas mayores, relatan que se no tienen actividades diferenciadas según su edad y en cantidad suficiente para el tiempo de ocio.

Recomendaciones:

1. Mejorar actividades en tiempo de ocio para los más grandes en la semana y los fines de semana los más grandes y para aquellos que no son visitados.
- 2.
- 3.
- 4.