



**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: 15/11/2012/**

**HORA INICIO: 17:00 Hrs/**

**HORA TÉRMINO: 18:15 HRS/**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 31/ 05 /2012/**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
VICTOR OYARZÚN	Seremi de Justicia Región de Aysén	<b>Seremi de Justicia</b>	
MARCELO HORMAZABAL	Director Medidas Reparatorias Aysén, Corporación Opción Aysén.	<b>Representante de colaborador acreditado</b>	
KARIM ORDENES	Coordinadora programa “Abriendo Caminos”. SERPAJ Aysén.	<b>Representante de la sociedad civil</b>	
JESSICA OJEDA	Asistente Técnico programas de apoyo Psicosocial. “Abriendo Caminos” y Programa Calle”	<b>Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.</b>	
SSA. RUDY HALD SSA. NORMA ANDREA MALDONADO	Jueces de Familia. Tribunal de Familia de Coyhaique.	<b>Representante del Poder Judicial</b>	

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

**A.- INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO**

**Técnica de recolección de datos: Observación**

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

Marcar con una X la alternativa que corresponda.

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>No existe</b>
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)	X					
COMEDOR	X					
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	X					
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)	X					
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)	X					
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	X					
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	X					
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	X					
ÁREAS VERDES		X				
LAVANDERÍA	X					
CALEFACCIÓN	X					
VIGILANCIA	X					
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA	X					
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	X					
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	X					
Comentarios de lo Observado:						
<i>Existe protocolo no escrito de cómo reaccionar a las emergencias.</i>						
Recomendaciones:						
1. <i>Se insiste en la recomendación sobre medidas de seguridad en la escalera y habilitar una salida de emergencias en el segundo piso, que resulte practica para efectos de una eventual evacuación.</i>						
2. <i>Es necesario escriturar un protocolo de emergencia.</i>						
3. <i>Se insiste en la necesidad de gestionar un informe de seguridad por parte de un profesional prevencionista de riesgo.</i>						

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

*El recinto se ve aseado, las NNA se nota cuidadas de forma prolija.*

#### B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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

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.

*Se señala que las ETD tuvieron capacitación de sobre situaciones de abuso sexual y autocuidado de NNA.*

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

*No reciben capacitación en esta área.*

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Se recomiendan capacitaciones en materias de manejo de crisis, primeros auxilios y técnicas de resucitación.</i> 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	
Sin embargo existe un protocolo no escrito, se señala que habitualmente se conversa sobre las situaciones de emergencia.		
Comentarios de lo Observado:		
<i>Se observa una falta de pautas de seguridad escrituradas y publicas.</i>		
Recomendaciones:		
1. <i>Se reitera la necesidad de contar con un protocolo escrito de seguridad que señale claramente un procedimiento a seguir en caso de emergencia.</i>		
2. <i>Es necesario implementar un buzón y un libro de sugerencias y reclamos para padres y NNA.</i>		
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?**

*Todos las niñas son ingresos del Tribunal, existe demanda espontanea pero luego regulariza de inmediato con el tribunal.*

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

*No existe un protocolo escriturado, la acogida no esta determinada por edades, al ingreso recibe a las niñas la directora en conjunto con la dupla psicossocial.*

**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, todos tienen compromiso en la adaptación de los NNA de manera integral.*

**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 dan a conocer las normas de funcionamiento, se deduce que se realiza de manera gradual.*

**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, reciben una inducción de los servicios que ofrece la residencia, quienes son las personas que estarán a su cargo y les presentan a las otras Niñas.*

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

*En el caso de tratarse de NNA con necesidades especiales, se encarga la psicóloga y en general se le otorga la información sobre el adulto quien les atiende.*

**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 informa pero no es accesible, no existe registro de como eso acontece, se maneja a nivel interno.*

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

*Ingresa la niña, se le presenta al equipo, a las tías en el turno, se le informa además sobre el funcionamiento de la residencia horarios y permisos, se le entrega información en general; en los días posteriores se conversa con ella para evaluar su estado emocional y profundizar en la contención si es necesario, se le presentan las dependencias y a su vez a las demás de las restantes niñas, en los primero 5 días se observa a la niña y no se intervine mayormente.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

*1. Es necesario contar con un protocolo escritura de acogida, para el ingreso de las niñas, en información que s eles entregue de esta misma forma a su llegada.*

*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?**

*Se realiza una evaluación mediante entrevista con familia, visita domiciliaria y evaluación psicosocial.*

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

*No existe un protocolo, existe una periodicidad semanal de entrevista con la psicóloga y luego viene una etapa de intervención de ser necesaria, este último si cuenta con un protocolo establecido. Existe un protocolo de entrevista con los padres de una vez al mes.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

*1. Se recomienda, establecer un protocolo claro de diagnóstico y un registro de cumplimiento de los objetivos de la intervención con validadores de cumplimiento de éstos, que sean verificables.*

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

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

*La Dupla Psicosocial.*

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

*Existe un plan que consiste en 3 etapas con objetivos, actividades y validadores. Ejemplo plan de intervención por caso de falta de habilidades parentales de los padres.*

**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?**

*Dependiendo de los objetivos se crea una acción y para lograr el cumplimiento lo evalúa la dupla y también un supervisor técnico, ya sea de la fundación o SENAME.*

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

*Promover técnicas de control de impulsos, desarrollar destrezas de autocuidado y reforzamiento.*

**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 señala que mediante entrevistas y se realiza caso a caso y de acuerdo a esto se realiza la intervención. No existe planificación.*

**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).**

*Se demoran en promedio 2 días para elaborar el plan, tardan 4 meses en realizar los diagnósticos para su elaboración.*

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda reducir el promedio de tiempo de diagnóstico para la elaboración del plan de intervención.</i> 2. <i>Se requiere una mayor supervisión técnica de la fundación.</i> 3. <i>Faltan validadores de objetivos y su calendarización para que se puedan fijar estados de avance.</i> 4. <i>Se requiere incluir en los planes de intervención individual los ámbitos educacional y afectivo.</i>

**Proceso: Intervención con la familia.**

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

*Existe una pauta de observación, no existe un protocolo de acercamiento y trabajo con las familias.*

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

*Se les hace presente al ingreso y esta a cargo la supla psicosocial.*

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

*Existe un plan intervención que contempla 3 ejes, lo individual, lo familiar y lo comunitario, se incluyen en él actividades y objetivos a realizar con la niña, se informa a la familia sobre su duración. Cabe agregar que previo a su confección se realiza un encuadre, además se realiza un genograma que se incluye junto a la ficha de ingreso.*

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

*Si, depende de la situación que se presente, en general la intervención de las niñas que no tienen visita familiar tiene mayor contacto emocional, se busca la forma en que salgan con personas de confianza o ETD de la misma residencia.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se reitera la observación en orden a recomendar a SENAME, se establezcan residencia en las localidades para efectos de no desarraigar a las niñas y mantenerlos mas cerca de adultos significativos o familia cuando vengan de lugares alejados.*

**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 utiliza la intervención psicosocial, a través del dialogo se le consultan sus opiniones respecto de la decisiones que se toman o a fin de ayudarlas a decir situaciones determinas, se mantiene una interacción constante.*



**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 un instrumento formal, sin embargo se esta planificando generar una suerte de encuesta de satisfacción, por otro lado las opiniones se recaban regularmente a través del dialogo constante que se sostiene con la niñas.*

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

*Un ejemplo concreto es la consulta previa que se realizo para cambiar de colegio a una de las niñas, siempre se le consulta previa a la realización de una actividad.*

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

*El menú se encuentra prefijado y es elaborado por una nutricionista en base a los requerimientos nutricionales de las niñas, sin embargo se les dan postres especiales y otras cosas que les gustan como incentivo y ellas pueden decidir sobre esto.*

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

*Actualmente no tienen niñas con dificultades de expresión verbal.*

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

*Si, ellas eligen su ropa y accesorios, para efectuar compras les acompañan las ETD.*

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

*Si, sin embargo a las más pequeñas no se les entrega directamente se les guarda y se les entrega el dinero que les dejan. Las más grandes manejan su propio dinero, no obstante nunca se trata de sumas elevadas.*

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

*Si, tienen todos unos espacios diferenciados.*

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

*Si, en el proceso de diagnostico se decide y luego se les comunica, existe también la situación en que las medidas se vencen y se les comunica.*

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

*Si, Se celebran, los cumpleaños, la navidad, el día del niño, el día del alumno, generalmente se hace una fiesta y se hace un regalo, los padres asisten a veces se celebran todos a fin de mes cuando caen en fechas próximas.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda contar con un instrumento formal para recoger las opiniones, sugerencias o reclamos de las niñas.

**Resolución de conflictos**

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

*Más que discusiones graves son conflictos respecto de la utilización de los espacios comunes, siempre son supervisadas por la dupla psicossocial, cuando esto se produce en discusiones mayores.*

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

*Las medidas se basan en la comunicación y se trabaja a partir del vínculo afectivo para resolver los conflictos o sobre el conocimiento de las habilidades de las Niñas.*

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

*Mediante un dialogo participativo, se usa la autorregulación o composición guiada tomando en cuenta las habilidades de las niñas y su edad.*

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

*Existe una rutina especifica que se basa en el dialogo y se verbaliza no existe protocolos escriturados.*

## **Rutina Diaria**

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

*En la mañana dejan hecha la cama luego toman desayuno para ir al colegio, allí almuerzan, luego al llegar del colegio lavan la ropa interior y el cuello de sus camisas, estableciéndose esto como obligaciones, posteriormente estudian, deben dejar limpios los espacios que ocupan apoyan en las actividades diarias de la casa. Tienen una dinámica relacional que se refuerza a través del dialogo.*

### **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.**

*A través de la autorregulación guiada se refuerza su autonomía, se manifiesta por ejemplo en el tiempo de TV, en el sentido que participan de un mismo espacio y cuando las niñas mas grandes dan paso a las mas pequeñas distribuyéndose el tiempo de utilización.*

### **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.**

*Se realiza reforzamiento positivo, se potencian habilidades ya desarrolladas y se realiza acompañamiento.*

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

*Tienen 4 horas diarias en promedio en actividades al aire libre.*

### **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.)?**

*Reforzamientos, visitas a la biblioteca y otras actividades.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Se recomienda que se establezca algunos fines de semana al mes, que se realicen actividades especiales al aire libre que sean variadas y entretenidas para las NNA.*
- 2. Se recomienda que se pueda consultar a las niñas sobre las actividades recreativas que se puedan implementar, en este mismo sentido puede incluirse en el diagnostico sus intereses y aficiones para efectos de considerar estos en sus planes de intervención individual.*

## **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 realizan un chequeo por parte de la nutricionista.*

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

*Cuentan con un cuaderno de salud, que no facilita la consulta, no existe registro adosado al diagnostico.*

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

*Existe un cuaderno de salud sin embargo no existe protocolo de atención y derivación, hay ciertas dificultades por el traslado de los NNA y la derivación, en especial de una de las niñas que sufre escoliosis, que ha sido enviada a Santiago y no se ha conseguido una operación urgente por los problemas de coordinación del centro de atención de salud en Coyhaique y el hospital de Santiago. En cuanto a la derivación a los centros asistenciales de la ciudad, ésta funciona adecuadamente.*

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

*Están todos inscritos, 19 Niñas en el Consultorio Alejandro Gutiérrez y 1 en el Víctor Domingo Silva, 4 tienen tratamiento especializado.*

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

*Principalmente por horas médicas de control general no hay derivaciones por asuntos en particular.*

**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 un control general a través de la interconsulta, cuando es específico se atienden con facilidad no hay asuntos con dificultades salvo el caso de la niña con escoliosis.*

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

*La nutricionista realiza taller de hábitos de higiene de manera lúdica y se realizan a diario.*

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

*Existen controles externos que son realizados por el equipo psicosocial, diariamente se trabajan las necesidades especiales por la ETD, tratamiento neurológicos lo ve la psicóloga particular.*

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

*Se lleva registro en le cuaderno de salud y otro que esta en el botiquín, las niñas tienen conocimiento de sus medicamentos y horarios.*

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Se recomienda que se incluya en la carpeta una ficha básica de salud la que cual se vaya actualizando, sea de fácil consulta, y contenga información importante para una atención rápida.*
- 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?

*La minuta la elabora la nutricionista de acuerdo a las características de salud de cada una de las niñas. 2 comidas diarias, desayuno y once-comida ya que almuerzan en el colegio, los fines der semana son 3 comidas*

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

*Existe cierta flexibilidad para las NNA que no quieren comer o bien quieren comer algo mas de lo común*

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda un control del consultorio para trabajar en conjunto con la nutricionista en confeccionar una minuta de alimentación personalizada.</i> 2. 3. 4.

## Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	19
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<b>20</b>

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

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

*19 Están a cargo de la psicopedagoga apoyados por la dupla Psicosocial.*

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

*Todas.*

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

*Ninguna.*

**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?**

*Cuentan con la información y esta se encuentra ordenada y en distintos apartados, además de actualizada.*

**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.**

*Las 19 jóvenes tienen sus certificados y una de las niñas se encuentra en tramitando su acceso a la educación formal, por otro lado en su plan de intervención se consideran su edad, aptitudes, intereses y potencialidades.*

**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)**

*Cuentan con un espacio, cuentan con material bibliográfico, cuentan con apoyo para el reforzamiento a través de la psicopedagoga y hay un proceso de ayuda entre ellas.*

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

*Se les facilita uniforme y material bibliográfico para reforzamiento de sus estudios.*

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

*Los padres están en conocimiento del proceso educacional y en el caso que se requiere son acompañados por la dupla psicossocial o los ETD.*

**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?**

*Existe regulación interna de las normas, se facilita la participación en otras actividades.*

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

Existe asistencia por parte de la dupla psicosocial esta específicamente coordinado y atendido por psicóloga.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Incluir en las carpetas un ítem de habilidades, intereses y aspiraciones de los NNA, para ser considerados en el plan de intervención.</i> 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 libro de reclamos y el procedimiento se basa en que se los NNA se acercan a la dupla psicosocial esta se encarga de realizar averiguaciones para resolver el problema. Además, se estampa en el libro de novedades.*

**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 abogado, la fundación tiene abogado pero no para materias de NNA acceden a representación jurídica a través de curador Ad litem.*

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja	X	
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta	X	
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada	X	



Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas	X	
Comentarios de lo Observado:		
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda, establecer protocolo para el establecimiento de reclamos o quejas.</i> 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?**

*Existió visita de la ACHS, se realizo un plan de emergencia y evacuación a las niñas se le s enseña las medidas de seguridad, tienen claro ubicación de extintores y su uso.*

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

*No ha existido simulacro solo se ha explicado verbalmente a las jóvenes.*

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

*No se cuenta con 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?**

*No se realiza evaluación de riesgos, sin embargo a propósito de las estufas a leña se realiza mantención cada 15 días reposición de caños revisión de extintores verificando su vigencia, existe gas solo para calefón y esta instalado fuera del baño en cuando a las instalaciones eléctricas al llegar a la casa se revisó las instalaciones.*

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

*No existe registro de prevención de riesgos.*

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

*Existe un plan de emergencia escriturado un plan de emergencia a la vista y teléfonos de emergencia a la vista.*

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

*Si a través de las instrucciones que dan las ETD, cuando están reunidos se les reitera como proceder en caso de emergencia.*

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

*4 salidas de emergencia una principal una en el dormitorio una en la cocina y una en la sala de la dupla.*

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

*3 y se encuentran al día.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda mantener una cantidad mayor de extintores en relación a la población de NNA.*
2. *Se recomienda realizar un simulacro de evacuación y la capacitación de actuaciones en materia de emergencia.*
- 3.
- 4.

**II PARTE: A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION****Fuente de información: uno o más NNA residentes elegidos al azar.**

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H.- SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
ALIMENTACION	X				
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?***Se sintió acogida y querida.***2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?***Le explicaron las normas y les presentaron a las personas además de explicarles reglas y horarios.***3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión, en el periodo de estadía en la residencia?***Muy querida y respetada.***4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?***Ella le tiene que decir a la directora o a la asistente social, en un episodio se le desaparecieron algunas cosas y ella lo hizo presente.***5.- Describa lo mejor y lo peor del trato recibido en el centro***Lo mejor señala es que las llevan a pasear, lo peor es que las retan cuando se portan mal, dice que ella no pero si a sus compañeras.*

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

*Los castigos son que los privan de la TV.*

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

*Se levantan a las 5:40 Hrs AM, se viste, hace la cama, luego asea su dormitorio, toma desayuno almuerza en el colegio, llega del colegio, se ducha, limpian su camisa, luego hacen tareas y luego se acuestan a las 9:00 Hrs.*

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

*Son 3 comidas diarias, solo si hay mas le dan mas comida.*

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

*Ellas la elijen.*

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

*No maneja, dinero si le mandan dinero lo guardan en un botiquín y ella se lo pide a la tía y si se lo da la mama se lo entrega a la hermana mayor y se lo pasan en la medida que lo necesita.*

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

*Se le da información a través de la Educadora de trato directo, a través del dialogo.*

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

*Se celebran con todos, se adorna, se compran cosas para celebrarlo y la pasa muy bien, ultima celebración en octubre y a todas les da regalos.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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



**DIVISION DEFENSA SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE MENORES**

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

**RESIDENCIA PATAGONIA**  
12 de Octubre N° 645 Coyhaique.

**FECHA DE LA VISITA: 15/11/2012/**

**HORA INICIO: 15:30 Hrs/**

**HORA TÉRMINO: 17:00 Hrs/**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 31/ 05 /2012/**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
VICTOR OYARZÚN	SEREMI DE JUSTICIA	Seremi de Justicia	
MARCELO HORMAZABAL	Director Medidas Reparatorias Aysén, Corporación Opción Aysén.	Representante de colaborador acreditado	
KARIM ORDENES	Coordinadora programa "Abriendo Caminos". SERPAJ Aysén.	Representante de la sociedad civil	
JESSICA OJEDA	Asistente Técnico programas de apoyo Psicosocial. "Abriendo Caminos" y Programa Calle"	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
SSA. RUDY HALD SSA. NORMA ANDREA MALDONADO	Jueces de Familia. Tribunal de Familia de Coyhaique.	Representante 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.

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>No existe</b>
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR		X				
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)		X				
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)				X		
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)			X			
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)		X				
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO			X			
ÁREAS VERDES			X			
LAVANDERÍA			X			
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA				X		
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS				X		
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS		X				
Comentarios de lo Observado: Se observa se proyecta próximamente el traslado de la residencia a otra locación						
Recomendaciones: 1. <i>Tratándose de un hogar de alta complejidad se recomienda contar con más ETD en el turno nocturno, además se recomienda preferir ETD varones en la noche.</i> 2. <i>Se recomienda adquirir implementación para la recreación en áreas verdes o patio de la nueva locación.</i> 3. <i>Se requiere cambiar la ubicación de extintores.</i> 4.						

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

*El stock de aseo lo adquieren para un mes y se encuentra ordenado, se asegura un stock mínimo lo manejan las ETD y se incentiva el aseo entre los NNA.*

**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.**

*Se realizó capacitación en abuso sexual sin certificación y una capacitación en abuso infantil, también sin certificación.*

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

*No existe.*

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda ampliar las capacitaciones para los ETD, manejo de crisis, primero auxilios, seguridad etc.</i> 2. <i>Falta vínculo con las policías para seguridad y capacitaciones.</i> 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
<i>No todas las medidas de seguridad son conocidas no se tiene procedimientos claros en casos de emergencia ni menos existe un protocolo escrito.</i>		
Comentarios de lo Observado:		
<i>No existen genogramas para las familias.</i>		
Recomendaciones:		
1. Es necesario mejorar las actualizaciones de las carpetas y su estandarización.		
2. Es necesario implementar un buzón de reclamos y sugerencias.		
3. Se recomienda elaborar un protocolo de emergencia, y gestionar un informe de seguridad		
4. Se recomienda incluir genogramas de los NNA en cada una de sus carpetas.		

### D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

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

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

*Todos ingresan por tribunales. Demanda espontanea es solo por urgencias y se ratifica en el tribunal.*

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

*Es solo verbal y la hace la dupla no hay segregación por edad.*

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

*Solo la dupla.*

**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 hace en primera instancia la dupla Psicosocial y el ETD a cargo.*

**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?**

*Lo hace la dupla.*

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

*No tienen niños con problemas especiales y la información la entrega la dupla.*

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

*Si, se encuentra publicado en la cocina.*

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

*La primera acogida la realiza la dupla psicosocial, ésta se presenta a educadores y luego a los niños.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Debe existir un protocolo escrito de acogida.*
- 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 realiza la dupla psicosocial, tienen diagnostico y profundización diagnostica dividida en individual y familiar el instrumento consiste solo en entrevistas.*

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

*No existe protocolo solo se hace a través de entrevistas, recabar información etc.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Es necesario un protocolo acabado de diagnóstico que sea acotado en el tiempo no más de 1 o 2 meses.*
2. *Se recomienda mayor planificación técnica.*
3. *Se recomienda buscar la estabilidad de las duplas, para efectos de evitar la rotación de profesionales.*
- 4.

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

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

*La dupla y durante un mes o mes y medio.*

**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?**

*Tienen planes de intervención individual y familiar, no existe planificación respecto de los jóvenes que no tiene estudios.*

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

*No se evalúa los planes de intervención, la supervisión es externa sin embargo es general y no enfocada al desarrollo de los planes, se observa que los planes son mas bien formales y poco llevados a la práctica, no existen verificadores de cumplimiento.*

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

*Tienen informes situacionales, diagnósticos, profundización diagnóstica, plan de intervención individual y familiar.*

**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?**

*Depende de la vinculación del joven con su familia, en algunos casos el plan solo es formal ya que no tiene vínculos familiares.*

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

*Entre un mes y un mes y medio desde el ingreso.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Falta la elaboración de un genograma.*
- 2. Se recomienda mejorar la calidad de los planes de intervención por estimarse muy básicos.*
- 3. Se recomienda a SENAME, mejorar las supervisiones técnicas y fiscalización.*
- 4. Se requiere manejar verificadores de planes de intervención.*
- 5. Se requiere que SENAME fije mínimos de contenido de las carpetas y de procesos.*

**Proceso: Intervención con la familia.**

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

*Si, existe un protocolo para mantener contacto con la familia no escrito, se realizan evaluaciones parentales posteriormente que sirven de base para la confección del plan de intervención individual en su apartado familiar, se verifica el cumplimiento, a medida que se va cumpliendo plan.*

**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 dupla psicosocial se hace cargo de esto, se realiza una visita domiciliaria y en ese lugar se le explica respecto de la temporalidad de la medida y el trabajo en conjunto que se desarrollara con ellos. Se realizan sesiones además en la residencia las cuales se cita a los padres, de esto se encarga la dupla psicosocial, sin perjuicio de la intervención de la dirección de la residencia cuando es necesario.*

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

*Existe plan de intervención individual que tiene un apartado que se refiere a la familia, el plan consiste en objetivos planteados de acuerdo a la evaluación de competencia parentales, se refuerza estas competencias se realizan intervenciones en el domicilio y coordinaciones con las redes, en caso de que haya poco apego se refuerza con lo padres.*

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

*Para todos los casos existe una red pendiente de asistir a reuniones o acompañar a los NNA en sus actividades, cuando los jóvenes tienen mayor edad se busca una inserción laboral que no vulnere sus derechos además de talleres o capacitación orientados a este objetivo.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda registro y protocolo escrito para contacto 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?**

*Tema Trabajado con psicólogo Edgardo:*

*No existe una estrategia consensuada en el equipo.*

*El tema no es abordado en las reuniones técnicas, dado que esta instancia es utilizada para trabajar en base a los temas emergentes, y que en equipo es complejo abordarlo.*

*Se indica que en el Plan de intervención del NÑAJ se contempla trabajar esta área, se incluye en este sentido, la opinión del NÑAJ. Las sesiones individuales es el espacio para el desarrollo y seguimiento de los avances, logros etc.*

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

*Se indica que las opiniones son consideradas en la sesión individual, y depende de la disposición del NÑAJ. Señala que las sesiones son semanales y tienen una duración mínima de 40 minutos donde se trabajan diversos temas.*

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

*En lo cotidiano se ha negociado los horarios de TV.*

*También se ha considerado la participación de éstos a través de la regularización de las normas de convivencia.*

*Como ejemplo concreto señala que se pretende implementar en el mes de enero un cine foro con animación japonesa. La idea es poder trabajar con películas con contenidos de interés y que aporten en la formación valórica de los NÑAJ.*

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

*Se toma la opinión de ellos. Esto además se ha trabajado con la nutricionista que viene una vez cada dos meses –esto es desde el mes de julio-.*

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

*No se ha pensado, ya que la situación en sí no se ha presentado.*

**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?**

*Ellos pueden elegir la ropa que van a usar, por lo general ellos la escogen. Para ello se piden fondos a rendir.*

*Llega ropa a través de donaciones destinadas a los NNA, quienes las reciben de buen agrado*

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

*Los padres les dan dinero, el cual es transferido a la cuenta bancaria de Edgardo, psicólogo institucional.*

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

*Cada joven cuenta con su espacio propio para guardar su ropa, los cuales se encuentran diferenciados por un espacio por cada NNA. Las piezas se encuentran divididas en 2 habitaciones: una para los más grandes y otra para los más jóvenes.*

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

*Según el educador comenta que se acoge a los NNA, dándole un buen recibimiento, se les conversa sobre su motivo de ingreso, mediante la utilización de talleres lúdicos para dicha entrega de información.*

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

*Los padres visitan a los NNA, dichas visitas son registradas en un libro, libro de novedades, donde transcurre el turno y este se revisa 15 minutos antes del turno entrante.*

**Comentarios de lo Observado:**

*A través de la aplicación de la pauta, se visualiza que la mayor parte de los temas relacionados con ocupación del tiempo libre, opinión de los NNJ son asumidos por el profesional entrevistado más por propia iniciativa que por que exista al interior del equipo o como institución lineamientos de trabajos claramente establecidos.*

**Recomendaciones:**

- *Periodicidad en las reuniones técnicas.*
- *Buscar estrategia de equipo para integrar a los NNAJ en los temas de importancia y trascendencia para su desarrollo, destacando en este sentido proyecto de vida ya desde los 08 años. Considerar abordaje de perfil socio ocupacional en los mayores.*
- *Considerar capacitación para el equipo en lenguaje de señas y primeros auxilios.*
- *Considerar capacitación a ETD en: manejo de conflictos, enfoque de género, sexualidad, y*

*abordaje de temáticas relacionadas con pre adolescencia y adolescencia.*

- *Buscar alguna alternativa para la transferencia de platas a los NNAJ, dado que no se considera prudente que los padres o adultos significativos o de referencia, realicen giros a un número de cuenta del personal del hogar.*

### **Resolución de conflictos**

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

*Se comenta que se intenta mantener un hábito en cada grupo para que puedan solucionar sus conflictos, siendo participes de este proceso, siempre en vigilancia constante.*

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

*Mantener la calma, y revisar las diferencias entre los NNA, para llegar así a una solución.*

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

*Cuando surge una discusión, se conversa por separada, de manera individual, para conocer lo ocurrido y llegar así finalmente a una solución en conjunto.*

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

*Todos los jóvenes cuentan con una rutina diaria, descrita y conocida por los NNA, por lo tanto, cuentan con actividades programadas para todos los días.*

### **Rutina Diaria**

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

*Los más grandes por la mañana temprano, es el desayuno, ase habitación, posteriormente el almuerzo, después jornada de reforzamiento de los estudios, finalmente la acostada.*

*Los más pequeños por la mañana la levantada, toman desayuno, los que estudian, los pasan buscar para su traslado, llegan de la escuela, refuerzan lo aprendido, ven televisión por la vigilancia de un educador y finalmente acostada.*

**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.**



*Cuando llegan los jóvenes, todos conocen la rutina diaria, por lo tanto, al realizar las actividades programadas, cuentan con el tiempo suficiente y necesario para poder potenciar la autonomía de acuerdo a la edad 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.**

*Se realiza en un proceso de reflexión por parte de un educador. Además se realiza una práctica mas sistematizada, por parte de un psicólogo.*

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

*Generalmente los NNA que no estudian, de lunes a viernes cumplen con el horario hasta las 10:00 PM; y los fines de semana a las 12:00 PM. En Cambio los NNA de 6-9 años, asisten a clases y en sus tiempos libres realizan tareas/juegos al interior de la residencia.*

**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.)?**

**██████████**: *participa de un taller de basquetbol en la escuela donde asiste. Además los NNA asisten a la Biblioteca Municipal los fines de semana.*

Comentarios de lo Observado:

*No cuentan con un registro o una oferta programática de actividades habituales para aquellos jóvenes que se están sin escolarización.*

Recomendaciones:

1. Se recomienda generar actividades regulares para los jóvenes que se encuentran sin escolarización.
- 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 realizan chequeos periódicos, son llevados al consultorio y derivados a dichos centros, ya sea por la educadora de turno o alguno de los profesionales de la residencia.*

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

*Todos los jóvenes cuentan con un cuaderno de salud, consistentes en atenciones al neurólogo, psiquiatra. Además es relevante destacar la facilidad en la obtención de las horas medicas, buen acceso al sistema de salud, donde los NNA tiene conocimiento de los medicamentos que están tomando.*

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

*Los NNA que llegan a la residencia, siguen su continuidad en su tratamiento, comenta el educador que no han tenido dificultad en el acceso a la salud*

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

*Consultorio Víctor Domingo Silva: 9 usuarios.*

*Hospital: 5 usuarios.*

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

*Hospital: son derivados principalmente por tratamiento neurológico y psiquiátrico, debido a trastornos conductuales por los NNA.*

**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.**

*Atención Dental en los liceos a los cuales asisten; se proceden a tratamientos en el consultorio cuando es necesario.*

**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?**

*Señala que se refuerzan constantemente la entrega de información adecuada en relación al punto en cuestión, para formar hábitos constantemente en horarios conocidos por los NNA. También son las educadoras la mayoría de las veces quienes se encargan de realizar esta acción.*

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

*Se comenta que todos los NNA, tiene un cuidado especial, también se comentó que se trabaja viendo distintas situaciones de los NNA, siendo las más recurrentes: NNA que llegan en estado de ebriedad o se descompensan.*

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

Cada NNA cuenta con un registro de salud, llevado a cargo por la educadora (Cuaderno 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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda mantener una síntesis de la información de salud en la carpeta individual de cada joven o niño, que incluya afecciones o tratamiento a los que este siendo sometido además de los controles regulares o procedimientos de salud que se realicen.*

- 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 diarias;

- a) Desayuno.
- b) Almuerzo: 13:00 a 13:00
- c) Colación: 17:00
- d) Cena: 20:00

Los NNA cuentan con un menú diferenciado por semana, menú que es elaborado por una profesional, Nutricionista, minuta que se revisa periódicamente de acuerdo a la salud de cada NNA.

**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?**

No se les obliga a aquellos NNA que no lo desean, comenta la manipuladora de alimentos que cuando se puede, se les da repetición a los NNA, cada 20 días se realizan las compras para abastecer la despensa de la residencia. Cuenta con 2 libros de alimentación, buena la higiene donde se encuentran los alimentos.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se hace necesario revisar y actualizar con mayor periodicidad la minuta de alimentos. 2. 3. 4.

**Educación**

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	4
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	4
TOTAL NNA EN EL CENTRO	8

**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 educador es quien esta a cargo regularmente de reforzar la educación de los jóvenes, y también de las gestiones relacionadas con sus estudios.

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

4

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

4

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

8

**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?**

*Las carpetas de los NNA, no cuenta con dicha información, debido a que esta se encuentra en los centros educacionales donde los NNA estudian.*

**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.**

*Todos los NNA tienen al acceso a estudiar en centros de educación formal, los que no desean hacerlo es por motivación propia.*

**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)**

*Generalmente se le refuerzan las actividades que traen de la escuela y en su tiempo libre asisten a la Biblioteca Municipal.*

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

*A través de la dirección de la Residencia se le facilita el uniforme a los distintos NNA que asisten a estudiar a la escuela.*

**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?**

*Generalmente son las educadoras quienes asisten a las reuniones de apoderados de los NNA de la residencia, donde se les comenta la información de las reuniones a los padres.*

**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?**

*Con los educadores: se ven estrategias con el NNA, para ser presentados a la directora de la residencia, a recibir inquietudes, generándose instancias de participación.*

**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?**

*Aquellos NNA que realiza alguna actividad en el exterior, se le refuerzan dichas habilidades personales. Las educadoras son las que realizan el principal rol, los NNA tiene conocimiento para realizar alguna petición.*

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 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?**

Los jóvenes deben presentar sus reclamaciones ante los ETD y luego se llevan a la directora y ella resuelve el conflicto.

**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 hay abogado y en el caso de ser necesario se consulta a un profesional de la fundación.

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más	<b>X</b>	

complejas		
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:		
Recomendaciones: 1. <i>Se requiere un procedimiento de reclamos y sugerencias claros y por escrito.</i> 2. <i>Se recomienda la difusión de un procedimiento su conocimiento y aplicación.</i> 3. <i>Es necesario además establecer tiempos claros de respuesta a los reclamos y sugerencias además de la elaboración de acciones preventivas.</i> 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 realizó un curso de prevención de incendio a los ETD, los profesionales y los niños, su duración fue de 4 Hrs. No se realizan acciones permanentes.

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

No se ha realizado simulacro de evacuación.

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

No existe informe de bomberos en materia de seguridad.

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

No se han realizado inspecciones en materia de seguridad con regularidad, de instalaciones eléctricas, de gas. Falta informe de un ´prevencionista de riesgo al respecto.

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

No existe un registro de chequeos 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?**

Los ETD señalan que no existe plan de emergencia.

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

Solo conocen las salidas de emergencia, desconocen si existe plan de emergencia.

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

*Existen 2 salidas una de ellas se encuentra obstaculizada por un sillón.*

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

*5 extintores con recarga y al día, se destaca que 3 de ellos tienen una mala ubicación.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda mejorar la ubicación de extintores.*
2. *Es necesario generar un plan de emergencia.*
3. *Es menester programar la visita de bomberos o de un prevencionista de riesgo.*
- 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.

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

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

*Sí, se sintió acogido.*

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

*Le informaron al llegar, quienes estaban a su cargo y las reglas.*

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

*Se ha sentido valorado y dice que se le respeta y trata bien.*

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

*Se acerca generalmente a las ETD y describe el problema.*

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

Lo mejor es el buen trato y la comida, lo pero son los permisos para estar mas tarde.

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

No le han castigado, pero a otros niños si, y les prohíben ver tv, les dicen porque los castigan.

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

Se levanta, toma desayuno, va al colegio, vuelve toman once, hace tareas y luego va 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 y si quedan con hambre les dan más.*

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

*Si ellos elijen su ropa.*

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

*Si pero solo los mas grandes a los mas chicos se los guardan las ETD.*

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

*Sobre algunos aspectos de limpieza (Dientes y regularidad del baño),*

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

*Se hacen celebraciones, ce celebra navidad, el 18 de septiembre, participan todos.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se recomienda la gestión de más actividades para el ocio dentro y fuera de la residencia.
3. Se recomienda mayores actividades de salud preventiva, se sugiere el trabajo con las redes de salud.
- 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: 15/11/2012/**

**HORA INICIO: 18:15 Hrs/**

**HORA TÉRMINO: 20:00 Hrs/**

**FECHA VISITA ANTERIOR: 31/ 05 /2012/**

**INTEGRANTES DE LA COMISIÓN**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
VICTOR OYARZÚN	SEREMI DE JUSTICIA	Seremi de Justicia	
MARCELO HORMAZABAL	Director Medidas Reparatorias Aysén, Corporación Opción Aysén.	Representante de colaborador acreditado	
KARIM ORDENES	Coordinadora programa "Abriendo Caminos". SERPAJ Aysén.	Representante de la sociedad civil	
JESSICA OJEDA	Asistente Técnico programas de apoyo Psicosocial. "Abriendo Caminos" y Programa Calle"	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
SSA. RUDY HALD SSA. NORMA ANDREA MALDONADO	Jueces de Familia. Tribunal de Familia de Coyhaique.	Representante 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.

<b>CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Muy Malo</b>	<b>No existe</b>
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)		X				
COMEDOR		X				
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)		X				
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)		X				
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)		X				
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE		X				
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES		X				
LAVANDERÍA		X				
CALEFACCIÓN		X				
VIGILANCIA		X				
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS		X				
Comentarios de lo Observado:						
Recomendaciones:						
1.						
2.						
3.						
4.						

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

Cuenta con un equipamiento Básico.

#### 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.

*Escasa Capacitación.*

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

*Si, la ETD.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Se recomienda que todos los profesionales tanto ETD como psicólogos, Asistente sociales, Psicopedagogas tengan conocimientos de primeros auxilios.*

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
Se identifica la existencia de medidas de seguridad y no obstante no existe un protocolo escrito.		
Comentarios de lo Observado:		
<i>Hay un buzón de reclamos y sugerencias. El libro de visitas es nuevo, y posee registros a partir del 09-11-2012. No todas las carpetas al momento de la visita se encuentran actualizadas, faltando planes de intervención, los que sí se encontraban elaborados pero no impresos.</i>		
Recomendaciones:		
<ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Se identifica como necesario contar con un protocolo o plan frente a situaciones de emergencia o crisis.</i></li><li><i>2. Se identifica como necesario capacitación en primeros auxilios para el equipo en general.</i></li><li><i>3. Se recomienda que todas las carpetas contengan la misma información, hace falta genograma.</i></li></ol>		

### 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, extraordinario otros, (Fiscalía, Carabineros, ambos de manera 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?**

*La primera acogida es realizada por la psicóloga, la trabajadora social y la directora del centro. Al llegar se les muestra la residencia, se les explica el funcionamiento general y las rutinas. Esta acogida se realiza considerando las características del NÑAJ.*

*No existe una regulación o un protocolo, este se va a elaborar ahora.*

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

*Las figuras de apoyo están dadas por la dupla y por las ETD, no se les designa una persona en específico. Las ETD saben que deben acoger las inquietudes de los/as NÑAJ.*

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

*Al ingreso se les explica a los/as NÑAJ lo general, y esto considera las características del NÑAJ, por ejemplo a los/as pequeños/as se les explica a través de dibujos o cuentos en sesión individual.*

**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?**

*Al ingreso se les entrega la información, y además se les presenta a los otros/as niños/as.*

**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 está encargada, y el tema es abordado en reunión técnica.*

**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?**



*Esta información no se encuentra escrita, es entregada al NÑAJ a su ingreso de manera verbal, y es comunicada a los padres –madres u otros/as adultos de referencia.*

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

*En primera instancia: se saluda y presenta con todas los NNAJ, luego se lleva a la oficina y se les da un dulce a modo de incentivo. Se le cuenta que es la residencia y se le explica que va a estar bien, que se le va a cuidar, que estar por un tiempo y se le indican las rutinas, señalándole que continuará asistiendo a la escuela entre otras cosas. Se realiza una actividad de bienvenida, por ejemplo una once especial.*

*Luego se va a la escuela, este rol lo cumple la psicopedagoga, quien se encarga de ir al establecimiento para conversar la situación. Posteriormente la misma profesional asiste a las reuniones o las atenciones de apoderado.*

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>Generar protocolo u otro instrumento que permita entregar lineamientos respecto de acciones a realizar frente a situaciones complejas asociadas a la llegada: ejemplo en caso de ataques de pánico, conductas violentas de familiares etc.</i></li><li>2. <i>Se recomienda además que las carpetas en estas materias tengan la misma información.</i></li></ol>

**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 evaluación es realizada por la psicóloga, para ello se realiza la entrevista. Luego se analiza con el equipo la situación.*

**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?**

*No existe este protocolo.*

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

Recomendaciones:

1. Mantener en carpetas individuales y claramente identificadas, un perfil con información básica de morbilidad y recomendaciones especiales en torno a la salud.
- 2.
- 3.
- 4.

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

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

*Los PI son diseñados por el equipo interdisciplinario: T. Soc., Psicóloga y psicopedagoga.*

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

*Existe PI, diseñados por el equipo interdisciplinario: T. Soc, Psicóloga y psicopedagoga. Dicho PI aborda: a) Resumen del caso b) Área Individual c) Área familiar d) área comunitaria e) Área Escolar y f) Salud.*

*Cada PI tiene una duración de 03 meses, el cual posterior a ese plazo se re evalúa, y dependiendo del caso se modifican o no los objetivos y las actividades, por ejemplo, si la niña o niño es susceptible de adopción, no se interviene en el área familiar.*

#### **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?**

*Para ello se trabaja bajo indicadores de logro de objetivo, el cual es supervisado por la directora del centro –de profesión T. Soc- y por el SENAME.*

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

*Se revisan tres carpetas, y se observa que no todas cuentan con el PI al día, por lo que la trabajadora Social indica que están elaborados pero aún no los han impreso –comienza a imprimir algunos-. En las revisadas se observan Objetivos que apuntan a temas escolares, comunitarios y familiares.*

*Se revisa el PI de la niña la niña [REDACTED], carpeta que fue tomada al azar, y este no se encuentra al día. Efectivamente existen indicadores de logros, no obstante son meramente cuantitativos, no*

*reflejan la calidad del trabajo realizado o si este trabajo ha tenido un efecto en la dinámica de la familia o un cambio real en el entorno que se pretende modificar.*

**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?**

*Por lo general sí, en la medida que es posible.*

*Se trabaja en torno a las habilidades parentales, apego y orientaciones dependiendo de cada caso.*

*Existe el PIF, en caso que corresponda y en directa relación a la vinculación del menor con su familia de origen y/o familia extensa.*

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

*El PI es elaborado aproximadamente en un mes y medio, esto incluye previamente la elaboración del diagnóstico del caso. El lineamiento técnico comprende que para el proceso de diagnóstico se cuenta con un mes, pero no recuerda cuánto tiempo se da para la elaboración del PI.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Mejorar el orden de las carpetas, manteniendo los PI al día.*
- 2. Mejorar los indicadores de logro, estos deben reflejar cambios cualitativos, y por lo tanto se debe contar con medios de verificación observables y medibles en el tiempo.*
- 3. Considerar trabajar el área afectiva diferenciada de la familiar, puesto que: a) no en todos los casos se trabaja a la par con la familia b) esta área depende de aportes del entorno cercano, y de la propia persona, por ejemplo potenciar el desarrollo y/o fortalecimiento de una autoestima adecuada, así como facilitar la adquisición y el fortalecimiento en la capacidad para reconocer y expresar emociones pueden ser potenciados por la familia, pero además a través de otros factores e instancias.*

**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?**

*Según lo señalado por trabajadora social y la psicóloga, esto se realiza pero no con todos/as los/as NÑAJ, dado al tipo de familias No existe un protocolo, pero señalan que desde ahora comenzarán a considerarlo.*

**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?**

*En las primeras visitas se conversa con los padres a fin de realizar un sondeo de la situación vincular –dupla psicosocial-. Posteriormente se le realiza un encuadre. En el caso de situaciones de adopción, es SENAME quien realiza las intervenciones a través de la unidad de adopción.*

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

*Existe un PI, el cual consiste en:*

*Evaluar habilidades parentales, en el caso que los padres no puedan hacerse cargo, se evalúa la familia extensa.*

*Verificar familia extensa y evaluar si esta es apta, o si servirá de apoyo –esto se realiza en visitas domiciliarias-. Se consulta a los/as NÑAJ por la familia extensa a fin de indagar y profundizar en la relación. Se realiza encuadre a la familia extensa en el caso de que los padres no puedan asumir los cuidados del niño/a, y posteriormente se realizan visitas para verificar el vinculo generado.*

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

*Se realizan actividades los fines de semana, se les lleva a lugares de entretenimiento o se realizan actividades con ellos/as. En verano se sale con ellos/as todos los fines de semana. El resto del año participa en talleres y juegos. Las ETD realizan estas actividades. Se verifica que cuentan con un calendario de programación de actividades para el verano.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Generar protocolo o lineamientos claramente establecido para el trabajo con la familia de procedencia.*
- 2. Establecer alternativas concretas y con un valor de intervención para los NNA que no tienen vinculación directa con su familia nuclear o extensa.*
- 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 les indica que pueden manifestar de manera libre su opinión en relación a temas que les afecten, para ello pueden hablar con la psicóloga o las ETD. Existe además un buzón destinado para ellos/as.*

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

*La psicóloga institucional indica que esto no es un requerimiento institucional, sin embargo ella lo realiza por su propia voluntad.*

*Con los más pequeños, esta acción se realiza a través de juegos o dibujos. Con los grandes a través de entrevistas.*

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

*Mensualmente, se realiza una reunión con los/as NÑA, o también se les reúne dependiendo de la necesidad*

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

*Existe una minuta semanal, la cual es elaborada por la manipuladora de alimentos con supervisión de la directora del centro. En esta minuta se toman en cuenta los casos específicos.*

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

*Hay un caso en el que el niño se encuentra asistiendo con fonoaudiólogo. Con los/as NÑA se aborda el tema de la no discriminación. No hay personal capacitado en lenguaje de señas.*

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

*Se les permite elegir la ropa en algunas ocasiones. Se les lleva a comprar al comercio en algunas ocasiones.*

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

*A los niños/as no se les permite el manejo de dinero. Así mismo, los padres no pueden darles dinero, y en el caso de que ocurra esta situación, las educadoras son las encargadas de guardar este dinero e ir utilizándolo en los requerimientos que la mismo/a niño/a se le presente, por ejemplo, el pago de una rifa u otra situación.*

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

*Tienen su propio espacio, pero no es suficiente.*

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

*Si, son informados al ingreso, no obstante como el tiempo de permanecía no es seguro, se les señala que estarán por un tiempo, pero que van a estar bien, que se les va a cuidar.*

**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 a fin de mes todos/as los/as que nacieron ese mes, navidad, año nuevo, en general las fechas importantes. Los padres si pueden asistir.*

*En los casos que hay mayor vinculación, los niños pueden salir a celebrar cumpleaños fuera del hogar.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

- 1. Capacitación en lenguaje de señas al equipo.*
- 2. Considerar la supervisión de la dieta por parte de una manipuladora de alimentos.*
- 3. Diseñar actividades diferenciadas por grupo etáreo.*
- 4. Considerar en los PI potenciar aptitudes artísticas y otras asociadas.*

**Resolución de conflictos**

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

*Por la edad de los niños y jóvenes, son solo problemas menores de convivencia, por juguetes, la televisión, la comida. Pero en ningún caso es necesario una intervención mayor por el la dupla psicosocial.*

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

*Interviene directamente las ETD, ya que los conflictos son mínimos por la edad de los niños y niñas.*

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

*Con el apoyo directo de las ETD, conversando con los niños y niñas, no existe un protocolo establecido.*

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

*Cuando existen conflictos o pataletas, se retira al menor a su dormitorio, y debe quedarse solo unos minutos, dependiendo de la edad, otro método de disciplinar a los niños y niñas es que no vean televisión.*

### **Rutina Diaria**

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

*Se levantan a las 7:00 AM, toman desayuno y se van a la colegio en bus escolar almuerzan en el colegio y luego vuelven en la tarde, hacen sus tareas con el apoyo de la psicopedagoga y a veces reciben visitas a las 18:00 Hrs., Cenar, luego juegan, hacen actividades y se acuestan a las 21:00 Hrs.*

#### **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, por la edad de los menores.*

#### **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.**

*Por la edad de los niños y niñas, el tiempo libre queda solo para actividades recreativas y labores escolares.*

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

*Por la edad de los niños y niñas, no queda mucho tiempo libre, llegan del colegio, se cambian de ropa, toman once, hacen las tareas o reforzamiento con la psicopedagoga, ven televisión, cuando el día esta lindo salen a pasear, y vuelven a la cena.*

#### **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.)?**

*Por la edad de los niños y niñas, salen a pasear con ETD.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. *Que los niños y niñas puedan acceder a actividades más lúdicas, como visitas semanales a la biblioteca.*
2. *Que los niños y niñas puedan tener talleres temáticos dentro del mismo hogar, de acuerdo a las edades de los menores.*
- 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?**

*Todos los niños y niñas están inscritos en el consultorio, y con sus controles al día.*

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

*Con una ficha de salud, no. Cuentan con cuadernos de control, en donde se van corcheteando todas las atenciones. Pero una ficha de salud, con información más general, como por ejemplo alergias, enfermedades más recurrentes como resfríos, etc.,*

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

*Si, los niños y niñas son atendidos en el servicio de atención primaria, Consultorios, y las atenciones de especialistas se realizan en el hospital de Coyhaique, o fuera de la región como el caso de una menor, que es atendida en Santiago, a espera de una operación a su columna.*

*La atención odontológica, se realiza en los colegios, cuando estos tengan servicio odontológica en el mismo recinto, o sino en el Hospital o Consultorio.*

*Para oftalmólogo, la derivación se realiza desde el consultorio al hospital.*

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

*Sí, todos los niños y niñas.*

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

*Por la edad, control de niño sano.*

**6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o**



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

*No existe un protocolo de derivación ni convenio especial de atención, se deben atender en el servicio de atención primaria, consultorio, como cual otro menor. En el caso de atención de algún especialista, el consultorio realiza la derivación hacia el hospital, y este hacia fuera de región de ser necesario.*

*En el caso de los niños y niñas de 6 años, ellos tienen atención preferencial en los colegios para detectar caries o enfermedades bucales, las cuales son atendidas en los colegios, en donde existe el convenio del servicio de salud y el Mineduc, y de no ser así en el hospital a través de una derivación del consultorio. Lo mismo para la atención de oftalmólogo.*

**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?**

A través de la dupla psicosocial y dependiendo de la edad de los menores.

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

*Si, los niños y niñas con necesidades especiales ya sean cognitivas o de salud, son acompañados constantemente.*

*En el caso de la menor que posee necesidades espaciales en el área cognitiva, es acompañada constantemente en las intervenciones que realiza el equipo de la escuela CREA del Club de Leones.*

*En el caso de los menores que tienen problemas de salud, y que necesitan de controles o atenciones fuera de la región, se les acompaña a los controles y en todo lo que es necesario.*

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

*Si, tanto en el cuaderno de control. Y además hay un registro en las puertas del botiquín.*

<b>Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>
Vacunas	X	
Dieta y nutrición		X
Ejercicio y descanso		X
Higiene personal	X	

Salud sexual		X
Efectos del alcohol, drogas, cigarrillos y otras sustancias		X
Sida y otras enfermedades de transmisión sexual		X
Otras enfermedades hereditarias		X

<p>Comentarios de lo Observado:</p> <p><i>Por la edad de los niños y niñas, no se conversa directamente temas de alcohol y drogas, enfermedades de transmisión sexual, o enfermedades hereditarias.</i></p>
<p>Recomendaciones:</p> <p>1. <i>Se recomienda tratar temas de salud con los niños y niñas, a través de juegos ,lúdicos,, contractase con la unidad de PDI, para que les presenten una obra de títeres para tratar el tema de los abusos sexuales y como los niños y niñas pueden cuidarse.</i></p>

### Alimentación

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

Reciben 3 comidas diarias mas 2 colaciones mañana y tarde, durante la semana almuerzan en el colegio y los fines de semana en la residencia. La minuta es confeccionada por una nutricionista sin embargo es necesario actualizarla.

**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 adaptan las comidas o se varía en la preparación. (Ejemplo: Varias Verduras)

<p>Comentarios de lo Observado:</p>
<p>Recomendaciones:</p> <p>1. <i>Se recomienda renovar el menú semanal con la asesoría de un/a nutricionista.</i></p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p>

## Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	12
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) <b>NO ASISTE</b> A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<b>13</b>

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

Estan a cargo la psicopedagoga

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

12 \_\_\_\_\_

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

12 \_\_\_\_\_

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

1 \_\_\_\_\_

**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?**

*Todas incluyen la historia educacional, certificados e identificación de necesidades.*

**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.**

*100 % de los niños y niñas tienen acceso.*

**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 realiza en el comedor, y existe una sala al fondo para mayor privacidad, tienen acceso a libros y textos escolares.*

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

*Se les compran uniformes todos cuentan con su implementación completa.*

**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?**

*Son motivados a asistir y solo algunos van a reuniones, en caso contrario se va a atención de apoderados y se ha acordado entre los ETD un turno para asistir a reuniones.*

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

*Se les apoya y acompaña por parte de los ETD.*

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

*Se realiza a través de la dupla actividades para mantenerlos concentrados. Po sus características fuera del centro son necesario los mismos cuidados que otros niños, requieren una atención importante.*

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Es necesario contar con un espacio exclusivo para el estudio y habilitado para tal efecto.
- 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 claro, se realiza vía Oral y se lleva a la Dirección, se establecen compromisos con los NNA.

**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, si es necesario la fundación cuenta con abogado a nivel nacional. Sin embargo es en caso de medidas de protección el tribunal el que designa un curador Ad-Litem.*

<b>El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	<b>X</b>	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		<b>X</b>
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		<b>X</b>
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		<b>X</b>
Establece tiempos máximos de respuesta		<b>X</b>
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		<b>X</b>
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		<b>X</b>
Comentarios de lo Observado: Como el procedimiento es informal si se reciben los reclamos y quejas vía oral, sin embargo no existen ningún protocolo escrito a este respecto.		
Recomendaciones: 1. Se recomienda implementar un protocolo de reclamos y sugerencias que contemple un procedimiento claro para su realización con plazos y garantías. 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?**

*Solo se realizan acciones de mantención, como limpieza de caños y reparaciones, el encargado es el ETD.*

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

*No se ha realizado el presente año, se informa que hace un año se realizó uno.*

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

No se cuenta con un informe de seguridad.

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

No se realiza una evaluación se actúa reactivamente, se informa que se han hecho gestiones para solicitar una 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?**

No existe plan de emergencia.

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

En lo atinente al plan de emergencia por su inexistencia solo hay instrucciones respecto de la seguridad, los niños conocen las salidas.

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

Si, existen 3 salidas de emergencia y estas cumplen su función. Se observa una deficiencia en este sentido en el segundo piso de la casa.

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

Se cuenta con extintores, estos son 4.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. <i>Se recomienda realizar acciones de prevención.</i> 2. <i>Es necesario solicitar informe de evaluación de riesgos, ya sea de la ACHS o de Bomberos en específico.</i> 3. <i>Se recomienda la elaboración de un plan de emergencia que contemple cursos de acción y responsables.</i> 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?**

Se sintió muy acogido la recibieron con mucho cariño y por todas las tías.

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

*Si, le explicaron las reglas y las funciones de cada educador.*

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

*Se ha sentido querido y respetado, se le escucha y destaca el buen trato que se brinda.*

**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 dice a la ETD con toda libertad*

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

*Tiene muchos amigos eso le gusta también el buen trato, no le gusta que sean intrusos.*

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

*Si, nos informan por qué y los castigos son cortos.*

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

*Se levanta toma desayuno, va al colegio, vuelve del colegio hace tareas a veces cenan temprano y luego juegan mas tarde se van a dormir.*

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

*Aquí comemos 3 veces al día, almorzamos al colegio, si quedan con hambre les dan mas comida.*

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

*Si, eligen su ropa.*

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

*No, los niños no manejan dinero, el que dejan lo manejan las ETD y se los entregan de a poco, a veces se compran cosas de comer.*

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

*Le dicen como lavarse los dientes y sobre bañarnos.*



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

Se celebran a todos sus cumpleaños, a veces se han varios juntos, se celebran fiestas patrias y navidades.

**Comentarios de lo Observado:**

Se destaca que se han organizado mayores actividades de tiempo libre, se observó la implementación de un programa de actividades.

**Recomendaciones:**

1. Se recomienda aumentar la información que se da respecto de salud preventiva, mediante charlas o talleres.
- 2.
- 3.
- 4.