



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
CREAD CAPULLO
MANUEL RODRIGUEZ N° 3824. POBLACIÓN LEONERA.
CHIGUAYANTE**

FECHA DE LA VISITA: 4 / Junio / 2012 /

HORA INICIO: 10:10 /

HORA TERMINO: 13:00 /

FECHA VISITA ANTERIOR: No hay

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Verónica Gómez Fernandez	Jefa Provincial Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	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.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)		X				
COMEDOR		X				
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)		X				
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)		X				
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	X					
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA		X				
CALEFACCIÓN		X				
VIGILANCIA	X					
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA	X					
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	X					
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	X					
Comentarios de lo Observado: En general se observa infraestructura y equipamiento suficiente y en buenas condiciones.						
Recomendaciones: 1. Renovar pintura interior y exterior del establecimiento 2. Reparación de baños dañados por terremoto 3. Ornamentar de acuerdo a intereses de las niñas 4. Modificar sistema de calefacción, idealmente centralizada.						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los NNA? Se aprecia existencia de insumos de protección sanitaria y artículos de aseo. El centro se ve aseado y ordenado. Las niñas también.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	x		3
Existen encargados de caso por niño	x		7

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Sí, se han realizado capacitaciones a Educadores en materia de Manejo de Crisis y Conflicto, en Septiembre de 2011. No se entregó certificación, solamente manual.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? Sí, a través de la Mutual de Seguridad con una frecuencia de una vez al año. Además poseen una Brigada de Primeros Auxilios.

<p>Comentarios de lo Observado: El Centro cuenta con tres paramédicos y además cuentan con un Cefam que se ubica al lado del establecimiento.</p>
<p>Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.</p>

C. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
SE OBSERVAN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
SE OBSERVAN CARPETAS ACTUALIZADAS INDIVIDUALES DE CADA NNA (estado de causas, asistencias a programas, etc. Revisar fechas)	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	
<p>Para cada tipología de siniestro existe un protocolo de acción, las medidas de seguridad están contempladas en el plan de Emergencia que se activa a través de la orden de los Jefes de área.</p>		
<p>Comentarios de lo Observado: El libro de reclamos y sugerencias se ubica en portería, y no se encuentra al día. Existen registros actualizados de visitas, uno disponible en al área Técnica, que registra fecha, nombre niña, número de RUN de la visita, parentesco, y firma de quien visita y de quien autoriza la visita; el otro se encuentra en portería y registra hora de ingreso y de salida.</p>		
<p>Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.</p>		

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? Las niñas son derivados desde Tribunales y son ingresados directamente por Carabineros o la Policía de Investigaciones. El 100% de las niñas son derivados por Tribunales. En caso de producirse una demanda espontánea ésta es regularizada inmediatamente al día siguiente en el tribunal correspondiente.

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? Sí, primero se realiza una entrevista con Carabineros, la recepción de documentación adjunta, y la constatación de lesiones. Posteriormente se realiza una entrevista de ingreso a cargo de Profesionales de Turno o del Coordinador (Profesional de turno Psicólogo o Asistente Social, o Encargado de Educación), en la cual además se lleva a cabo una revisión física y de elementos personales. El procedimiento es general para todas las niñas y no está regulado por edades. Los procedimientos de acogida se encuentran regulados en el Proyecto de Funcionamiento 2012 que ha sido visado por el DEPRODE y UPRODE del Servicio Nacional de Menores.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Sí, cada niña cuenta con una tutora, funcionaria educadora que asume el rol de acogida y apoyo.

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? Además de la entrevista se le hace entrega de un díptico informativo general acerca de la naturaleza del CREAD, las rutinas diarias y los procedimientos habituales.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan? Sí, en la Entrevista de ingreso se entrega todo tipo de información. Dicha entrevista es realizada por la dupla Psicosocial quien entrega información relativa a asignación de casa, horarios de comida, rutinas, etc. Esta información es reforzada por los educadores de turno y la tutora asignada en reunión clínica que se lleva a cabo los días miércoles.

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 triada Psicosocial, conformada por Asistente Social, Psicólogo y Educador. Esta información es reforzada en la reunión de consejo técnico.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, toda la información relativa se encuentra detallada en el Proyecto de Funcionamiento que está en conocimiento de todos los equipos, y es conocido por todos los funcionarios ya que es elaborado en conjunto por todos en forma anual.

7.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento) Recepción y Acogida: Se recibe a la niña, se realiza contención si la situación lo amerita, se le explican normas de funcionamiento y que existen plazos a trabajar de acuerdo a cada caso, con fin de cumplir con el derecho a ser informada y disminuir los niveles de ansiedad. Entrevista con las Policías: Para registrar las condiciones de ingreso y obtener mayor información. Entrevista con la niña: Para conocer su situación de ingreso y otros antecedentes que se consideran relevantes. Asignación de casa: Realizada de acuerdo a las características de cada niña y/o adolescente y condiciones en que ingresa. Determinación de demandas específicas: Desde el ingreso se considera este ítem para resolver de acuerdo al procedimiento que corresponda.

Comentarios de lo Observado:

Se entrega a los adultos responsables de la niña, un díptico con toda la información relevante respecto a la normativa y funcionamiento del CREAD.

Recomendaciones:

1. Se sugiere poner a disposición de los padres el Proyecto de Funcionamiento que contiene entre otros, información acerca de rutinas y normas de funcionamiento.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Sí, es desarrollada por Asistente Social, Psicólogo y Tutora. La evaluación integral se incorpora en la ficha social y se realiza en base a Informes, evaluaciones psicológicas, entrevistas que recogen información de aspectos de salud, educación, conductuales, sociales y psicológicos, entre otros.

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? Sí, existe un diagnóstico con formato estandarizado. Consiste en una profundización diagnóstica en la cual participan Asistente Social, Psicóloga y Tutora, considera Entrevistas con profesores, con la familia y con la niña, incluye además la impresión profesional.

Comentarios de lo Observado:

Las carpetas están ordenadas por ámbitos lo que es positivo, sin embargo, la intervención de la tríada psicosocial se encuentra sin secuencia, lo que contribuye a que se pierda la lógica de análisis cronológica.

Recomendaciones:

1. Se sugiere ordenar registros psicosociales de acuerdo a la secuencia de intervención.
2. Se sugiere incorporar registros de acuerdos y reuniones del equipo para evaluar procesos de las niñas.
3. Se sugiere incorporar un registro de control de intervenciones único.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? La triplete conformada por Asistente Social, Psicólogo y Tutora.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico? Sí, los planes de intervención son completos diseñados por Asistente Social, Psicólogo y Tutora. Constan de identificación, síntesis diagnóstica, objetivos individuales, sociales, socio-afectivos, de salud y familiares, además de las acciones a realizar y sus responsables.

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 visualizan en carpeta acciones metodológicas específicas, éstas se encontrarían en acta de reuniones clínicas. La dupla psicosocial conformada por un asistente social y un Psicólogo, evalúan conjuntamente con la Jefatura Técnica el logro de los objetivos.

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

“Abordaje terapéutico de la joven asociado a historial de violación y negligencia”

“Disminución de conductas desadaptativas por parte de la joven”.

“Incorporar a la joven en la red de apoyo público”.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, ello se hace evidente en objetivos con la familia en entrevistas de seguimiento.

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

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Construir indicadores de logro y medir avances.
2. Incorporar genogramas y ecomapas al diagnóstico.
3. En el indicador Conductual la mayoría de las niñas cuenta con objetivos muy similares, por lo que se sugiere especificar qué conducta se espera para cada caso en particular.
4. Incorporar registros de evaluación de procesos con participación de la niña y su familia.
5. Incorporar al profesional Psicólogo de manera integral al proceso de adaptación de la niña a la casa y rutinas y actividades.
6. Revisar el planteamiento de objetivos y asociarlos a actividades y metas.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Sí, en el diagnóstico psicosocial. Se evalúan factores protectores y de riesgo, no competencias, a menos que lo solicite el Tribunal. No se observa protocolo escrito de contacto y trabajo con la familia.

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 carpeta no se observan mecanismos de información dirigidos a los padres. Se indica que la naturaleza de la medida, su duración y el rol de la familia se dan a conocer a los padres a través de la entrevista que con ellos sostiene la dupla psicosocial al ingreso y durante las visitas domiciliarias.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? Sí, existe y está integrado en el plan individual.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Sí, a través de los Tutores se realizan salidas especiales y actividades destinadas a cubrir estos espacios. Entre ellas se cuentan salidas al mall, a las ciudades de la intercomuna y a otros lugares de interés de las niñas.

Comentarios de lo Observado:

Se observa intervención con familias dentro de los planes individuales.

Recomendaciones:

1. En el trabajo con los padres o con quienes ejercen este rol, se sugiere incorporar contrato terapéutico o de prestación de servicios, con registro de firma de la familia.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del niño/a en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro? Se realizan entrevistas, talleres y se establecen acuerdos de trabajo consignados en el Plan de Intervención.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Sí, una vez al mes se realizan reuniones de casa en las cuales participan además de las niñas, el Educador y la Jefatura Técnica. Además se realiza una Entrevista de satisfacción a las niñas y otra a los padres al momento del egreso.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. En el caso de una niña con embarazo siamés, se analizó con ella la posibilidad de que regresara a su hogar, decidiendo ella misma quedarse en el centro. Existen casos de niñas que a fin de terminar su enseñanza básica, desean realizar dos años en uno, por lo que se han buscado las instancias para que puedan acceder a esta modalidad.

4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? No, existen muchos casos de sobrepeso y obesidad. Hay un 48% de obesidad, por lo que privilegiando su salud se ha optado por ajustar la dieta elaborada por la Nutricionista a sus requerimientos calóricos, previa evaluación y entrevista con la niña.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? Frente a estos casos se realiza derivación a fonoaudiología, previa evaluación de dupla psicosocial y educador.

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? Las niñas utilizan su propio vestuario asignado diariamente y existe un ropero disponible en el cual pueden elegir aquello que resulte de su preferencia para ocasiones especiales y control de la tutora. Las compras en el comercio sólo son autorizadas con la presencia de un adulto responsable. El centro no dispone ni administra recursos a las niñas para estos fines.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? No, en el caso de niñas cuyas familias dejen dinero para ser provisto a las niñas, éste es administrado por la dupla psicosocial y la Jefatura Técnica, dosificándose en forma gradual la entrega de él.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, cuentan con su propia ropa y poseen casilleros a su nombre en ropería. En las casas en tanto cuentan con espacio limitado para guardar sólo prendas básicas.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, son informadas. Esto constituye una meta para el centro y está contenida en el Plan de Intervención.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Sí, entre ellas se cuentan cumpleaños mensuales, día del niño, fiestas Patrias, Halloween, pascua de los conejos, navidad, año nuevo, entre otros. Por lo general se realizan onces con alimentos de su preferencia. Se invita a los padres o adultos responsables pero la asistencia es prácticamente nula.

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

Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre niños/as; con el personal, etc.). Prácticamente no surgen conflictos con el personal, entre las niñas los problemas más frecuente se expresan en peleas por temáticas relativas a la identidad sexual o frente a niñas que vienen ingresando.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños? Existe un procedimiento basado en la intervención en crisis. Se solicita apoyo de un mediador ajeno a la dupla para que actúe como un tercero neutral para que las partes involucradas logren acuerdos o si la situación lo amerita; se realiza separación de las partes involucradas, contención ambiental y /o física.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? Se realiza contención ambiental, grupal e individual, y se aplica la mediación.

4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa. Se aplican castigos y reparación. Las medidas sancionadoras a aplicar consisten en cambio de casa, cambio de dormitorio, asistencia a enfermería o a la casa C.

Rutina Diaria

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

Levantarse : 07:00 horas.

Desayunar : 07:30 horas.

Ingreso a establecimiento educacional : 08:15 horas.

Almorzar: 13:00 horas.

Regreso de clases: Entre 15:30 y 16:00 horas.

Estudio : 17:30 a 19:00 horas.

Cena : 19:30 horas.

Descanso : 20:00 a 21:00 horas.

Acostarse : 21:30 horas.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado. Sí, en la medida posible y de acuerdo a sus avances en el Plan de Intervención.

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 motiva que las niñas asuman tareas específicas, y de acuerdo a su etapa etaria, el desarrollo de algunos trámites particulares. Además se coordina su participación en talleres o capacitaciones.

4.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso. Cuatro horas diarias, que se distribuyen escuchar música, ver televisión, y participar en juegos de mesa.

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.)? No se realizan actividades fuera del centro. En algunos casos las niñas participan en actividades extra programáticas.

Comentarios de lo Observado:

La rutina se adapta a la jornada de estudio de las niñas y adolescentes. Existen talleres y rutinas alternativas para las que no asisten a establecimiento de educación formal.

Recomendaciones:

1. Se sugiere implementar talleres específicos preventivos de resolución de conflictos por vías no violentas.
2. Se sugiere implementar talleres específicos para las actividades de la vida cotidiana y también de habilitación laboral básica.

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? Sí, los que constan en las respectivas carpetas de salud. El estado de salud general de las niñas es evaluado al ingreso por el paramédico. También llegan con su informe de constatación de lesiones, en cuyo caso se realizan las derivaciones pertinentes al Cesfam o al Hospital Regional. En caso de ser necesario el centro financia las atenciones particulares.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro. Sí, dicho registro es llevado en la carpeta técnica y además en la Enfermería.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? Sí, existe, está contenido en el proyecto de Funcionamiento y es conocido por los equipos. Las principales dificultades se encuentran en la falta de cobertura, la lentitud de respuesta del sistema de salud público y la falta de especialistas en el sistema público.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no? Sí, todas las niñas están inscritas en el Consultorio, todas cuentan con carnet de salud y controles al día.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud? Patologías del ámbito gineco-obstétrico, Dental y psiquiátrica

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. Principalmente derivaciones a especialistas. El plan de funcionamiento las detalla. Existe Convenio con médico psiquiatra adolescente para la atención de las niñas.

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? Sí, ello está consignado en las carpetas individuales. Estas tareas son asumidas por los Tutores Educativos y de Salud. La información relativa a hábitos de higiene y aseo personal es entregada por los Educadores de Trato Directo. Entre las acciones de salud preventiva se cuentan; tratamiento preventivo de pediculosis, cortes de uñas y uso de métodos anticonceptivos.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Sí, las niñas reciben atenciones regulares y tutorías especiales de cada Paramédico.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? Sí, existe un libro de administración de medicamentos en Enfermería. También existen carpetas individuales para cada niña en enfermería con el respectivo carnet 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	

<i>Comentarios de lo Observado:</i>
<i>Recomendaciones:</i> 1. 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? Cinco, consistentes en; Desayuno; 07:30; Almuerzo: 13:00; Onces: 16:30; Cena: 19:00; y Colación nocturna: 21:00. El Menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de las niñas, pero no está estratificado por edades. Se evalúa el estado nutricional de las niñas de forma periódica por parte de la Nutricionista, y en base a ello se modificó la minuta calórica a 2000 calorías atendido el 48% de niñas con sobrepeso existente en el Centro.

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? Se entrega atención de Paramédico, y posterior derivación al Cesfam de salud para descartar efectos de los medicamentos administrados o pesquisar la necesidad de atención psiquiátrica. Finalmente se deriva a atención con la Nutricionista o a especialista según corresponda.

<i>Comentarios de lo Observado:</i>
<i>Recomendaciones:</i> 1. 2. 3. 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	9
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	17
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>26</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro? A cargo de la educación de las niñas se encuentra la profesora encargada. Las niñas asisten a diversas instancias educacionales fuera del centro; Escuela Especial, escuela Municipal, Universidad Obrera, Etc.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal. 9.-

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal. 9.-

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? En las carpetas se encuentra Informes de la Profesora del Centro. No todas cuentan con certificados Educacionales. La mayoría cuenta con Certificado de Nacimiento.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO. Sí, todas las niñas tienen acceso a establecimientos educacionales, pero algunas no asisten por motivos justificados de acuerdo al proceso de intervención profesional.

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) Sí, se realiza refuerzo escolar de 17:00 a 18:00 horas en el comedor a cargo de una Profesora y alumnas en práctica de psicopedagogía de la Universidad San Sebastian. Cuentan con Biblioteca, dos computadores y acceso a internet supervisado en la Sala de estudio.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA? En el caso de la Educación Municipal, se compra. Para el caso de establecimientos particulares se solicita la colaboración de la familia en la medida de sus posibilidades.

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? Sí, lo padres son altamente motivados por la Profesora, sin embargo pocos asisten a reuniones de apoderados. En esos casos es la Profesora quien asume la coordinación con Profesores de Establecimientos educacionales para obtener reportes de rendimiento y conducta. Las cuotas de Centro de Padres son pagadas por el Centro.

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? A través de reuniones de casa se realiza la difusión y motivación a participar en diversas actividades recreacionales organizadas por el centro o los establecimientos educacionales. Se realizan reuniones mensuales entre niñas, educadores, coordinadores y dupla psicosocial en las cuales se abordan las necesidades y preferencias de las niñas para intentar dar respuesta a ellas con los recursos disponibles.

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 apoyo de todo el equipo, el cual se adapta a las necesidades particulares de las niñas.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 2

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 como tal. Existe un libro de reclamos pero no se usa. Las niñas conocen y utilizan el conducto regular de reclamos de tipo verbal.

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 directamente. Toda instancia legal es asumida por la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores a través del Departamento Jurídico.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas		X
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		X
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		X
Comentarios de lo Observado: No existe un procedimiento formal de reclamos y/o quejas, sólo instancias verbales.		
Recomendaciones: 1. Se sugiere establecer procedimientos y canales formales de reclamos y quejas para niñas y padres. 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?** Existe un Plan de Emergencia. Se dispone de implementos de seguridad, equipamiento para el combate de incendios. Se coordinan simulacros con la Mutual de Seguridad, quien además dos veces al año realiza una inspección las medidas de seguridad.

2.- **¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron?** Se realizó el 30 de Marzo de 2012, con la participación del personal de turno y las niñas de la casa "C".

3.- **Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** Sí, existe un Informe de Bomberos que data del año 2010, con observaciones y recomendaciones.

4.- **¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza?** Sí, la cual es efectuada por la Unidad de Prevención de Riesgos del Servicio Nacional de Menores. Se cuenta también con colchones ignífugos y ventanas de policarbonato.

5.- **¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?** No existe registro de estos chequeos en carpeta individualizada para estos fines.

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?** Sí, existe un Plan de Emergencia actualizado al 2012, el cual es revisado por la Dirección, la Jefatura Administrativa, el Comité Paritario y la Comisión de Seguridad.

7.- **¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?** Las niñas participan en los procedimientos de seguridad que se ejecutan y conocen las salidas de seguridad, pero el plan de emergencia es conocido sólo por el recurso humano.

8.- **¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función?** Sí, el recinto cuenta con dos salidas de emergencia y cada casa de niñas cuenta con una salida.

9.- **¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos?** Sí, cuenta con 43 extintores.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Se sugiere actualizar el informe de Bomberos al año 2012. 3. 4.

II.- PARTE A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

Fuente de información: **NIÑA ENTREVISTADA:** [REDACTED], **16 años**

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

H SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO	MUY MALO
ALIMENTACIÓN		X			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		X			
VESTUARIO Y CALZADO		X			
TEXTIL(ropa de cama,baño, cortinas, otros)		X			
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)		X			
Acceso a colegios(enlace)		X			
ATENCION DENTAL		X			
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD(antibioticos,neurológicos,psiquiatricos)		X			
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACIÓN		X			

1.- ¿Al momento de su llegada al recinto se sintió acogido? “Me recibió una educadora, la tía Magdalena me preguntó por qué estaba ahí, yo vengo de San Carlos estaba en el Programa Llequén, me presentó a las otras niñas y me dijo que había un reglamento”.

2.- ¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara? “Sí, me dijeron en qué consistía la rutina y las responsabilidades”.

3.- ¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión en el período de estadía en la residencia? “Desde que llegué me he sentido querida y cuidada por las tías, más por mi embarazo que es de riesgo estoy esperando siamesas que están unidas por el corazón y los doctores me dicen que es de riesgo por eso todos me cuidan”.

4.- ¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal? “Le aviso a las tías de la casa me acogen bien lo que les planteo aunque yo también me porto mal molesto a una niña que es la más chica de la casa”.

5.-Describa lo mejor o lo peor del trato recibido en el centro. “Lo peor es estar lejos de la casa mis papas están en Coyhaique, lo mejor es que aprendí a valorar a mi familia a no ser tan rebelde y lo mejor también es que tenemos reuniones por casa”.

6.- ¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuándo? “Cuando uno se porta mal la envían a la casa C que es de la niñas más problemáticas están un mes allí , depende de lo grave o sea ,mal comportamiento también se habla con la dupla , se toman acuerdos y compromisos”.

7.- ¿En qué consiste tu rutina diaria? “Nos levantamos, después nos duchamos, tomamos desayuno en la casa, hacemos aseo, después vemos TV, Tejo, o voy al taller de pintura o a repostería, el fin de semana vienen 4 personas a hacer gimnasia”.

8.- ¿Cuántas veces al día recibes alimentos, encuentra que es suficiente? cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más? “A las 09:00 Desayuno, a las 11:00 colación, 13:00 almuerzo, 16:30 once, 19:00 cena y 20:00 colación”.

9.- ¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar? “La ropa se entrega desde ropería es la ropa para el día pero sin no me gusta pido que me la cambien”.

10.- ¿Puede manejar dinero ¿¿Quién se lo entrega? ¿En que lo gasta? “No, no manejo dinero”.

11.- ¿Recibe información sobre salud preventiva (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación) ¿De qué forma? “Las tías en la conversación diaria, igual cuando voy a la matrona”.

12.- ¿Se celebran fechas importantes como cumpleaños, fiestas patrias, Navidad etc. En caso afirmativo ¿Cuál fue la última que participó?” Celebramos el aniversario en abril, hacemos números artísticos, se prepara comida especial, los cumpleaños, se celebran por mes con torta, completos y regalo para navidad se regala ropa y para año nuevo se hace una cena lo esperamos nos damos abrazos y ponemos música”.

Comentarios de lo observado:

Joven colabora en la entrevista, se presenta voluntariamente, se encontraba realizando rutina de aseo, una vez finalizada ésta, se dispone a dar respuesta a las preguntas.

Recomendaciones:

1.-Reforzar normas de convivencia y cuidado de la infraestructura y equipamiento.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
CREAD NUEVO AMANECER
AVENIDA ANDALIÉN N° 780.
CONCEPCIÓN**

FECHA DE LA VISITA: 4 / Junio / 2012 /

HORA INICIO: 15:00 /

HORA TERMINO: 17:30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: No hay

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Verónica Gómez Fernandez	Jefa Provincial Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	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.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)					X	
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)			X			
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)				X		
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)		X				
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE			X			
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES						X
LAVANDERÍA		X				
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA		X				
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS		X				
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA		X				
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)		X				
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS			X			
Comentarios de lo Observado:						
<p>Vidrios quebrados al interior en dormitorios, con riesgos para los niños. Areas verdes sin implementación Computadores solo para uso de funcionarios Baños insalubres , con riesgo de infecciones Estufas combustión lenta pero no poseen leña para funcionar.</p>						
Recomendaciones:						
<p>1. Urgente retirar y reponer vidrios rotos en dormitorios, de preferencia reemplazar por policarbonato. 2. Urgente reparar, sanitizar y habilitar implementos seguridad como cortinas y antideslizantes en baños. 3. Implementar infraestructura que permita privacidad en baños de niños. 4. Reparar y pintar todas las dependencias del centro. 5. Mejorar aseo general y ornamentación del centro, tanto en el interior, como el exterior y entorno. 6. Reparación goteras casa 1 y techumbre en general. 7. Mejorar iluminación artificial casa1. 8. Urgente compra de leña para adecuada calefacción.</p>						

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?

Poseen bodegas con abundantes materiales sanitarios y de aseo, los cuales se entregan semanalmente a cada casa. El centro se observa mal presentado, desaseado e inhóspito. Buen aseo y presentación personal de los niños y adolescentes.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

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

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Sí, se han realizado capacitaciones a Educadores en materia de "Rutina Diaria" con una duración de tres días. "Equipo Gerencial" a Directores, con cinco días de duración. "Situaciones de crisis" dirigido a Coordinadores, con una duración de dos días. Todas las capacitaciones cuentan con certificación.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? Sí, en materia de primeros auxilios y técnicas de resucitación, a través de la Mutual de Seguridad con una frecuencia de una vez al año. El Comité Paritario tiene la obligación de coordinar estas capacitaciones.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. 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	
<p>Existe un Plan de Emergencia que abarca distintas situaciones de emergencia, este es conocido por niños y funcionarios. Existe una estructura formal de emergencia a través de una Comisión de Seguridad compuesta por Directora, Jefa Administrativa, Jefe Técnico, Coordinadoras Diurnas, Jefe de Plan y Brigadas y el Presidente del Comité Paritario. Existen encargados de Amago, Rescate y Primeros Auxilios, Evacuación y Reconocimiento. El Plan de Emergencia establece claramente la coordinación y Servicios de Apoyo externos tales como Servicio de Salud, Bomberos, Carabineros, y Empresas de Servicios Básicos.</p>		
<p>Comentarios de lo Observado: Las carpetas no se encuentran actualizadas, se muestra registro digital en computador donde se irían actualizando y se imprime la información a fin de mes (psicólogo y asistente social). No se observan registros de educadores, salvo de intervención en algún conflicto.</p>		
<p>Recomendaciones: 1. Mantener registro actualizado en carpeta que dé cuenta de la situación actual y proceso del niño e intervenciones de todos los actores del proceso.</p>		

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?** Los niños son derivados desde Tribunales y son ingresados directamente por carabineros o la Policía de Investigaciones. El 100% de los niños son derivados por Tribunales con medidas cautelares y sentencia. Ante casos de demanda espontánea ésta es regularizada inmediatamente al día siguiente.

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?** Sí, cuenta con procedimientos claros de ingreso y acogida, los que están contenidos en el Proyecto de Funcionamiento. No se encuentra determinado según edades y es general para todos los niños. A cargo de él se encuentran los Profesionales y la Unidad Técnica.

3.- ¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia? Sí, se designan Educadores por Turno y se establece un Tutor. Las triplas conformadas por Asistente Social, Psicólogo y Educador asumen el trabajo por casas.

4.- ¿Se dan a conocer al niño/a, las reglas de funcionamiento internas de la residencia, incluidas las funciones del equipo de trabajo del centro, en forma clara, gradual si es necesario y considerando su edad y capacidad de comprensión? Sí, de forma permanente a través de Educadores y profesionales desde el ingreso y hasta el egreso.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan? Sí, en la Entrevista de ingreso se entrega todo tipo de información. En la eventualidad de que el niño ingrese en malas condiciones físicas es derivado a Enfermería priorizando la atención de salud, con posterioridad a su estabilización se retoma la entrega de información de inducción al Centro.

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 tripla conformada por Asistente Social Psicólogo y Profesor.

6.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Sí, la información detallada se encuentra en el Proyecto de Funcionamiento que está en conocimiento de todo el personal. Este Proyecto de Funcionamiento no está en conocimiento de los padres. Existe un formato base para la elaboración del proyecto de Funcionamiento, el cual es consolidado de acuerdo a la realidad del Centro.

7.- Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento) Entrevista de Ingreso. Destinado a realizar la acogida, explicar el motivo del ingreso, la modalidad de trabajo y la duración de la medida.

1 Revisión de Enfermería. Destinada a evaluar las condiciones físicas del niño y realizar las coordinaciones pertinentes a sus requerimientos de salud. 2 Recorrido por Dependencias. Destinado a conocer el Centro. 3 Designación de Casa.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

1. Se sugiere poner a disposición de los padres el Proyecto de Funcionamiento que contienen entre otros, información acerca de rutinas, y normas de funcionamiento.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Sí, en los ámbitos de salud física, social y psicológica; en el área física ésta es desarrollada por la Unidad de Enfermería; en el área social por la Asistente Social y en el ámbito psicológico por la Psicóloga. En esta evaluación integral se trabaja en base a Entrevistas Clínicas, Visitas Domiciliarias, Genogramas, y Aplicación de Evaluaciones Psicológicas.

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? Sí, existe un diagnóstico con formato estandarizado que contempla Test psicológicos, y Entrevistas individuales y familiares.

Comentarios de lo Observado:

No se observa en todas las carpetas un diagnóstico completo. Falta su socialización con educadores, con familia y niño.

Recomendaciones:

1. Mantener en carpeta diagnóstico integral con la participación de todos los actores.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? La triplete conformada por Asistente Social, Psicólogo y Profesor.

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? A través del Plan de intervención, que engloba acciones en los ámbitos; Individual, Familiar; y Comunitario. Dicho Plan de Intervención consiste en una Síntesis diagnóstica con inclusión de factores protectores y de riesgo; Objetivos; y Plan de Acción. Es elaborado por la triplete conformada por Asistente Social, Psicólogo y Educadora.

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? Los objetivos del Plan de Intervención Individual son abordados a través de Psicoterapia e Intervención Familiar. El Plan de Intervención Individual es evaluado cada tres meses, se establecen informes de avance que son revisados por el Jefe Técnico y reportados a la Directora del Centro. El jefe Técnico es Psicólogo.

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

“Brindar contención, orientación y apoyo emocional y afectivo con el fin de favorecer una positiva permanencia en la residencia proteccional”.

“Favorecer el desarrollo de competencias en la figura materna sustituta que permitan apoyar el proceso de manejo conductual y rehabilitación de drogas”

“Favorecer su reinserción permanencia y promoción en el sistema educacional”

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, ello queda en evidencia mediante el trabajo que se realiza con figuras adultas significativas cuando éstas existen, en caso de que no se cuente con ellas, se exploran posibilidades de derivación a sistema alternativo o sustituto.

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). 30 días, los que teniendo en cuenta las características y situación de los niños, resulta poco. Por este motivo los planes de intervención son permanentemente reevaluados.

Comentarios de lo Observado:

Los objetivos visualizados en los Planes de Intervención se aprecian centrados principalmente en acciones que debe realizar la triplete más que en resultados esperados. El Plan de Intervención no cuenta con indicadores concretos que permitan evaluar cambios a corto plazo o modificar la intervención en el proceso. Tampoco aparecen los responsables de cada acción o tarea en el Plan Individual. Se observan inconsistencias en los objetivos del Plan relacionadas con la profundización diagnóstica. Las carpetas no se encuentran actualizadas y falta registro de intervención psicológica y del Tutor, sólo se observan de la Asistente Social. No existe registro de entrevistas con los niños en el proceso de intervención, solamente de la intervención en crisis por parte del Educador. En las carpetas individuales no se visualizan registros de acciones para reincorporar a jóvenes en el sistema de educación formal. Se observa una carpeta de un joven con alto compromiso delictual, con agresiones y amenazas hacia pares y educadores, lo que fue denunciado a Fiscalía sin resultados, que por sus características no constituiría sujeto de atención de una Residencia de Protección de Derechos, con el consiguiente riesgo para educadores y niños.

Recomendaciones:

1. Respecto del Plan de Intervención, se sugiere definir objetivos centrados en resultados más que en acciones a desarrollar por la triplete.
2. Registrar la revisión de casos o su actualización por parte del equipo técnico, ya que no aparecen en las carpetas
3. Revisar y registrar la opinión del niño y la familia en relación al Plan de Intervención.
4. Que los objetivos del Plan realmente apunten a trabajar los hallazgos contenidos en el diagnóstico.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Sí, éste es uno de los focos en los que se centra el trabajo que desarrollan Asistente Social y Psicólogo en forma conjunta. No existe un protocolo definido en el Centro para estos efectos, sólo se rigen por los parámetros de la profesión.

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 a cargo del contacto con la familia? A través de Visitas Domiciliarias y Entrevistas se refuerza la naturaleza de la medida, su duración y la relevancia del trabajo parental. A cargo de del contacto con la familia se encuentra la Asistente Social.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? Sí, existe y está integrado en el plan individual. Si existe familia con la cual trabajar se orienta a reforzar las habilidades parentales, si no hay familia con la cual trabajar se busca una Red de Apoyo, o Apoyos Significativos. En ocasiones se trabaja con terceros significativos o familia sustituta.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Sí, se realizan salidas especiales y actividades destinadas a cubrir estos espacios. Entre ellas se cuentan salidas al Mall, al centro de Concepción y a otros lugares de interés de los niños, salidas que se encuentran a cargo de Tutores.

Comentarios de lo Observado:

No se observan registros de relatos de paseos, visitas o salidas de los niños ni al salir, como tampoco a su regreso.

Recomendaciones:

- 1.- Realizar entrevistas con los niños antes y después de salidas al domicilio o visitas de sus familias, lo mismo con ésta última.
- 2.- Incluir por parte de educadores, observaciones del comportamiento del niño fuera del Centro que puedan mejorar o reorientar su proceso hacia la desinstitutionalización.
- 3.- Favorecer el contacto e integración a instancias recreativas o formativas permanentes fuera del Centro.
- 4.- Cuando se trata de salidas por varios días, contar con la autorización del Tribunal respectivo.

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? Conversación dirigida en la vida cotidiana, se utiliza bastante enfrentarlo a supuestos.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Sí, a través de diversas instancias basadas en Encuestas, Conversaciones, Entrevistas, con Asistente Social Psicólogo, Profesor, y Educadores.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. En el caso de un niño que se encuentra amenazado de muerte, la decisión de no salir a comprar afuera del Centro fue tomada por él, en base a conversaciones sostenidas con profesionales y que le hicieron tomar conciencia del riesgo de vida que correría al salir del Centro, haciéndolo partícipe de la decisión a través de la internalización de los resultados negativos para él.

4.- ¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? La Minuta de Menú diario es elaborada por la Nutricionista en base a los requerimientos nutricionales de los niños, sin embargo se evalúa permanentemente la recepción de las comidas por parte de los niños, para buscar alternativas que resulten de su gusto y satisfagan los requerimientos nutricionales.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? A través del abordaje médico pertinente destinado a tratar la patología que afecte a los niños, con la derivación a médico especialista. En el equipo en tanto, se trabaja en base alternativas de comunicación tales como dibujos y escritura que posibiliten la expresión de emociones y sentimientos.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido? Los niños eligen su propia ropa y muda diaria de acuerdo al stock disponible en el Centro. No pueden efectuar compras en el comercio ya que toda adquisición se realiza a través de Chile Compra. En el caso de que cuenten con dinero otorgado por su familia, se le permite realizar la compra en el comercio en compañía de algún funcionario.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? Sí, pero de forma muy limitada para prevenir el consumo de drogas. Por este motivo inclusive se les compran los pasajes en aquellos casos en que deben viajar hasta lugares más alejados. Se realizan excepciones pero en casos de niños que se encuentran próximos al egreso a quienes se les ha enseñado a administrar el dinero.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, cuentan con espacios para estos efectos en ropería, y además en los veladores que poseen en sus piezas.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, son informados desde el momento de su llegada, y se refuerza de manera constante esta información ya que a los niños les cuesta visualizar la transitoriedad de la medida.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Sí, entre ellas se cuentan Cumpleaños mensuales por cada casa; Día del Niño; Fiestas Patrias; Navidad. Por lo general se realizan onces con alimentos de su preferencia. Se intenta integrar a los padres en la medida que éstos sean cercanos, sin embargo la asistencia es baja ya que un 70% de los padres no son de Concepción.

Comentarios de lo Observado:

No se observa implementación de los espacios adecuados para celebraciones ni recreación.

Recomendaciones:

1. Capacitar a funcionarios en el lenguaje de señas.
2. Implementar espacios adecuadamente para el esparcimiento y recreación.

Resolución de conflictos

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

Entre los niños la mayoría se concentra en agresiones físicas ya que éstas constituyen sus formas de resolver conflictos y un porcentaje significativo (6 niños) poseen un perfil delictivo. Con el personal no suelen darse problemas de convivencia.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños? Existe un procedimiento basado en la denuncia respectiva y el informe a Tribunales, con posterioridad se trabaja con el agresor para abordar la situación. Además se consigna en carpetas individuales la situación surgida.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? Se evalúa la situación, se propicia la conciencia del daño, se motiva la petición de disculpas y suscripción de acuerdos.

4.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa. Se aplican sanciones basadas en suspensión de permisos breves y autorización de salidas a paseos. Se trabaja intensamente en base a conversaciones destinadas a reforzar el manejo de impulsos y la tolerancia a la frustración. Se utiliza bastante el refuerzo positivo.

Rutina Diaria

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

Levantarse y asearse	: 07:00 horas.
Desayunar	: 07:30 horas.
Ingreso escuela	: 08:15 horas.
Regreso de la escuela	: Entre 15:30 y 16:00 horas.
Onces	: 16:30 horas.
Estudio	: 17:00 horas.
Descanso y TV	: 18:00 horas.
Cena	: 19:30 horas.
Descanso y TV	: 20:00 a 21:00 horas.
Dormir	: 21:30 horas.

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 tanto, principalmente por sus características de infractores, sólo en casos de cercanía al egreso con evolución positiva se promueve la autonomía, pero esto no se da en muchos casos. Los niños cuentan con una autonomía básica pero sus hábitos hacen necesario que los Educadores les refuercen permanentemente lo que deben hacer. En términos prácticos es necesario reforzar constantemente hábitos de aseo e higiene personal y de estudio.

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 realizan talleres socioeducativos destinados a promover el autocuidado, la proyección vital, y la autonomía. También se ejecutan talleres prácticos como el recientemente implementado de Chocolatería.

4.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso. En jornada de la mañana el horario es de 11:00 a 13:00 horas, y en la tarde de 17:30 a 19:30, durante esos lapsos de tiempo pueden realizar juegos de salón, ver televisión y escuchar música.

5.- **¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)?** Los niños pueden acceder a los Ciber del Instituto Nacional de la Juventud. No se realizan salidas a otros Centros Residenciales.

Comentarios de lo Observado:

Insuficiencia de instancias planificadas con fines recreativos, culturales, artísticos y deportivos.

Recomendaciones:

1. Promover la incorporación en actividades deportivas, recreativas, culturales y artísticas de la red pública a través de coordinaciones del equipo técnico.
2. Implementar los espacios para llevar a la práctica lo anteriormente señalado.

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?** Sí, se realiza un chequeo médico al ingreso a cargo de la doctora que presta servicios en el centro, en la eventualidad de que ella no se encuentre, éste es realizado por el auxiliar paramédico. En el caso de requerirse atención médica, los niños son derivados al Consultorio Víctor Manuel Fernández de Concepción.

2.- **¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro.** Sí, todos los niños cuentan con una ficha de salud que se ubica en la Unidad de Enfermería. Las fichas de salud cuentan con registros actualizados.

3.- **¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?** Sí, existen protocolos de atención y derivación. En el caso de existir dificultades de acceso para la atención de salud, el Centro financia dichas atenciones particulares. Las principales dificultades dicen relación con largas esperas para acceder a atención de especialistas llegando a durar meses.

4.- **¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no?** Sí, todos los niños están inscritos en el Consultorio de Salud.

5.- **¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud?** Principalmente por patologías respiratorias, y dentales, además por constatación de lesiones.

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 trabaja la promoción en salud, realizando atenciones privadas y compra de remedios en aquellos casos que el sistema de salud público no pueda dar respuesta oportuna a los requerimientos de los niños. Se trabaja además con voluntariado dental. No existe una estrategia formal al respecto, es una estrategia autogestionada. No existen convenios actuales de atención y derivación. El año 2011 existió un Convenio de atención dental con la Universidad San Sebastian pero no está vigente.

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?** Sí, es entregada por la tripleta, auxiliares de Enfermería y Paramédicos. Se realizan talleres y charlas y talleres relativos a salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, pero no son contempladas en un protocolo definido.

8.- **¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?** Si, son acompañados en forma permanente, en el caso de patologías médicas se apoyan con la búsqueda de especialistas ad-hoc para el tratamiento apropiado, y al interior del centro reciben atención especializada del equipo multidisciplinario.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? Sí, todos los niños poseen registro de medicamentos administrados los que se encuentran en sus carpetas individuales y en una ficha existente en Enfermería.

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

<p><i>Comentarios de lo Observado:</i> Se destaca que todas las fichas individuales de salud cuentan con una evaluación nutricional actualizada. Existen coordinaciones previas con centros de salud pública y de ser necesario se cancela la atención especializada en instituciones privadas.</p>
<p><i>Recomendaciones:</i> 1.</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?

Desayuno: 07:30 horas.

Colación: 11:00 horas.

Almuerzo: 13:00 horas.

Once: 16:30 horas.

Cena: 19:30 horas.

Existe un registro de planificación de minutas mensual elaborado por la Nutricionista, con detalle de calorías por comida. El menú es estándar para todos los niños, pero si se da respuesta a las necesidades nutricionales específicas a través de las porciones que son distintas según requerimientos.

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? Prácticamente no existen casos de niños que se rehúsen a comer, en el caso de aquellos que presentan excesos de peso, se elaboran dietas especiales.

Comentarios de lo Observado: Existen niños que asisten a establecimientos educacionales formales que reciben almuerzo en sus dependencias.
Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	35
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	15
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>50</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro? La educación está a cargo los Profesores que en la mayoría de los casos cumplen funciones de apoderados en coordinación directa con los profesores de establecimientos educacionales.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal. 50

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal. 35

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

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 contienen certificados educacionales y libreta de notas del año anterior.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO. Sí, todos los niños 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) Sí, cuentan con un espacio reducido en el estar y son permanentemente motivados en su proceso educativo. Cuentan con algunos libros pero no poseen biblioteca.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA? El centro compra los uniformes para todos los niños.

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? Sí, lo padres son altamente motivados, sin embargo existe una ausencia casi total, debiendo los Profesores asumir al labor de apoderados, quienes en la eventualidad de no poder asistir a reuniones en el establecimiento educacional, se reúnen con los Profesores para generar retroalimentación respecto al proceso educativo de los niños.

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? Conversando con ellos, acompañándolos y generando actividades recreativas de forma permanente.

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? Sí, ya que existen dos niños con necesidades espaciales y se les incorpora en la red.

<p>Comentarios de lo Observado: Existen espacios intencionados de refuerzo escolar pero sin planificación individual. No todos los niños se encuentran integrados a la educación formal, ya sea por reubicación o por dificultades de matrícula.</p>
<p>Recomendaciones: 1.- Elaborar diagnóstico de necesidades educativas para cada niño y elaborar un plan de acompañamiento individual a través del tiempo, con seguimiento y evaluación. 2.- Realizar refuerzo escolar acorde a cada niño y sus necesidades. 3.- Fortalecer las estrategias de incorporación a la educación formal. 4.- Solicitar reportes permanentes al establecimiento educacional.</p>

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 como tal. Los niños plantean sus reclamos y quejas de manera informal ante el Jefe Técnico.

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, la instancia legal existe pero sólo a través de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores por vía del Departamento Jurídico.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.	X	
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		X
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas	X	
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		X
<p>Comentarios de lo Observado: No existe un procedimiento formal de reclamos y/o quejas, sólo instancias verbales. No existe buzón. Los niños reclaman a Jefe técnico o al Director, se les insta a realizarlo por escrito. Se deriva a OIRS de la dirección regional SENAME.</p>		
<p>Recomendaciones: 1. Se sugiere establecer procedimientos y canales formales de reclamos y quejas para niños y padres. 2. Tener libro de sugerencias y reclamos</p>		

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos? Existe un Plan de Emergencia actualizado que establece procedimientos para tipos de evento, contempla especificaciones operativas ante situaciones de emergencia y consideraciones generales a tener en cuenta en caso de emergencias. Se realizan simulacros de incendio y terremoto dos veces al año. Se dispone además de una pauta de cotejo de elementos de seguridad.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron? Se realizó en Noviembre de 2011, con la participación de algunos niños, todo el personal y el Comité Paritario.

3.- Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas. Sí, existe un Informe de bomberos que data de Marzo de 2012.

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

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza? Sí, es efectuado por la Unidad de Prevención de Riesgos del Servicio Nacional de Menores con una frecuencia de una vez al año.

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? Sí, está formalmente definido y es definido por la Dirección del Centro en conjunto con el Comité de Emergencia.

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

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función? Sí, cada área y dormitorio en cada casa cuenta con salidas de emergencia y el recinto también.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Sí, cuenta con 52 extintores, de los cuales 49 se encuentran operativos.

Comentarios de lo Observado:

Recomendaciones:

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

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

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

Elegir la forma más adecuada de responder las siguientes preguntas.

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

Eta. N° 1: [REDACTED] (13 años)

Eta. N° 2: [REDACTED] (14 años)

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

Eta. N° 1: Indica que si se sintió acogido y lo presentaron.

Eta. N° 2: " Me recibió la tía enfermera me midió, me bañé con agua tibia, llegué en la noche después saludé a los otros niños".

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

Eta. N° 1 Señala que se le explicaron las reglas de aseo, orden y cuidados de la casa.

Eta. N° 2: "El tío de la casa me dio las normas".

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

Eta. N° 1 "Sí, cuando algo no le gusta lo hablan con los tíos".

Eta. N° 2: "Siento que me dan cariño, yo tengo un amigo se llama [REDACTED]".

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

Eta. N° 1 "Hablar con la tía de la casa".

Eta. N° 2: "Le digo a los tíos".

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

Eta. N° 1: "Lo mejor es cuando salen a jugar y lo peor son los días de lluvia pues están encerrados y sólo pueden ver TV".

Eta. N° 2: "Todo me gusta. Nada no me gusta".

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

Eta. N° 1: "El castigo principalmente es acostarse temprano para no molestar al resto".

Eta. N° 2: "Sí, nos hablan cuando uno se porta mal, cuando nos castigan nos mandan a acostar".

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Eta. N° 1: Se levantan a las 7:30, luego se visten toma desayuno en la casa, un tío lo lleva al colegio, llegan ve TV o trabajan en sus tareas, a las 17:00 horas once y a las 19:30 horas cenar. Cuando no tienen clases almuerzan a las 13:00- 13:15 horas.

Eta. N° 2:" A las 9:00 tomamos desayuno, nos duchamos, nos dan una colación como a las una almorzamos vamos a clases, luego como a las 4, tomamos once a las 16:30, nos dan un recreo, a las 19:00 cenamos, a las 21 nos vamos a acostar".

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

Eta. N° 1: Comen 4 veces al día; Desayuno, Almuerzo, once y cena.

Eta. N° 2: Cinco veces.

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

Eta. N° 1: "La ropa la tienen marcada con un número. Y los más pequeños deben ponerse las mudas de ropa que les pasan. Los niños mayores manejan su ropa".

Eta. N° 2:" La traen los tíos de la lavandería".

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

Eta. N° 1: No maneja dinero. La madre cuando lo viene a ver, le pasa dinero o le trae galletas.

Eta. N° 2: "Cuando tengo dinero me lo guarda la tía de la casa se lo pido cuando voy al colegio para comprar".

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

Eta. N° 1: Señala que los tíos le hacen talleres y el que más le gusta es de manualidades.

Eta. N° 2: (Contesta que No sabe)

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

Eta. N° 1: “Celebran cumpleaños en cada casa con torta y comida especial, además que en navidad les dan regalos”.

Eta. N° 2: “Si los cumpleaños, navidad, 18 de septiembre, en esas fechas hacen una comida especial”.

Comentarios de lo Observado:

Eta. N° 1: Niños se observan limpios. Además se recuerda que han realizado simulacros de incendio. La casa de los niños pequeños es oscura permanece con las cortinas cerradas lo que da sensación de encierro.

Eta. N° 2: Niño se presenta voluntariamente a la entrevista presentando disponibilidad a contestar sin embargo sus respuestas son más bien escuetas, señala en términos generales sentirse bien en la residencia.

Recomendaciones:

Eta. N° 1: Buscar un mejor sistema de iluminación. Buscar más instancias de recreación de los menores.

Eta. N° 2: .-Se debe poner mayor énfasis en la etapa de acogida considerando que los niños ingresan contra su voluntad, se debe explicar las normas y reglas y la rutina diaria, igualmente la presentación a los otros niños debiera ser más integradora. Se observa que en la hora de la rutina en que se realizó la visita los niños estaban viendo Televisión, existiendo mucho espacio físico a los alrededores de la casa visitada, aprovechar este recurso para la realización de actividades recreativas guiadas. Condiciones generales regulares en cuanto a aseo e higiene. Baños de los niños deben ser reparados ya que se encuentran en mal estado igualmente la grifería y regaderas de las duchas, medidas de seguridad de los baños deficiente faltan puertas y gomas antideslizantes en las duchas.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MENORES
CREAD ARRULLO
LA VIRGEN Nº 420
CONCEPCIÓN**

FECHA DE LA VISITA: 5 __/__Junio __/__2012__/_/

HORA INICIO: 15:00 ____/

HORA TERMINO: 17:30 ____/

FECHA VISITA ANTERIOR: __No hay

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Verónica Gómez Fernández	Jefa Provincial Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	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.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (cunas, closet con espacios individuales para guardar)	X					
COMEDOR (cantidad de sillas acorde a número de residentes)	X					
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	X					
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)	X					
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)	X					
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)	X					
SEDILE (servicio dietético de leche)	X					
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	X					
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	X					
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	X					
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA	X					
CALEFACCIÓN	X					
VIGILANCIA	X					
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	X					
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA	X					
SILLAS O ALZADORES DE VEHICULOS	X					
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	X					
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS		x				
Comentarios de lo Observado:						
El Centro se observa en óptimas condiciones de mantención, ya que recientemente fue ampliado y remodelado a través de un proyecto FNDR. Se observa que para la realización de las visitas, existe un espacio reducido, a la entrada del establecimiento.						
Recomendaciones:						
1. Implementar el lugar de visitas, en forma adecuada, atendiendo a la cantidad de niños de la residencia.						

1.- ¿En qué consiste la provisión de stock de protección sanitaria y artículos de aseo? ¿Cómo se incentiva su uso? ¿Se ve aseado el centro? ¿Se ven aseados los Lactantes? El personal encargado de cada nivel solicita los insumos necesarios de acuerdo al número de niños, existe una rutina diaria de aseo e higiene personal, cada sector tienen bañeras y espacio adecuado para esta rutina el cual es privado y se encuentra bien implementado con sistema de agua fría y caliente. El Centro se aprecia aseado y ordenado, los niños se observan aseados y sus vestimentas en buen estado (nuevas y limpias), se aprecia la existencia de un variado stock de artículos de aseo.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	Nº
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los LACTANTES que ingresan al centro	x		4
Existen encargados de caso por niño	x		4

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Sí, una capacitación certificada denominada “Intervención grupal y refuerzo de la rutina desde el enfoque de la terapia ocupacional”. UCH enfocado a las Educadoras. Duración de 20 horas lectivas. Curso “Psicología de la emergencia” que se hace una vez cada semestre. Capacitación de Entrevista Motivacional” dirigido a las duplas psicosociales. También se realizan auto capacitaciones, aprovechando el recurso profesional (multidisciplinario) con que se cuenta en el Centro.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? La Dirección Nacional SENAME capacitó en Santiago a distintos funcionarios. La Mutual de seguridad también realiza capacitaciones, después de esto deben elaborar Plan de Emergencia el que queda plasmado en un documento (protocolo).

Comentarios de lo Observado:

Se observa recurso humano adecuado y capacitado de acuerdo a las necesidades de los niños y niñas. Destaca positivamente la implementación de las cámaras de vigilancia, que contribuyen a otorgar mayor seguridad en el cuidado y atención de los lactantes.

Recomendaciones:

1. Fortalecer a los funcionarios, en mecanismos de contención familiar al ingreso de los niños y niñas al centro, con la finalidad de disminuir el rechazo y favorecer el proceso de estos y sus familias.

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 LACTANTE (estado de causas, asistencias a programas, etc.)	X	
POSEE REGISTRO DE VISITAS	X	
EL REGISTRO DE VISITAS SE ENCUENTRA AL DÍA	X	
EXISTE LIBRO DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS A LIBRE DISPOSICION	X	
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE EXISTEN EN EL RECINTO SON CONOCIDAS POR TODOS (Describir en qué consisten y cuál es el protocolo).	X	
<p>Existe un programa de sanitización y desratización que asegura el control de plagas de roedores y vectores. Se cuenta con sistema de calefacción radiadores, por lo cual no existen estufas eléctricas. Se cuenta con red húmeda y seca contra incendio autorizada por bomberos. Existe un Plan de Emergencia establecido y socializado con todos los funcionarios.</p>		
<p>Comentarios de lo observado: El equipo se encuentra informado de los sistemas y medidas de seguridad, reciben capacitación permanentemente. Además de las orientaciones del Comité Paritario que tiene el Centro existe un manual de procedimiento a este respecto. Existe un plan de emergencia que es exhibido a la Comisión. Dicho plan se socializa cuatro veces al año, y se realizan simulacros.</p>		
<p>Recomendaciones: 1. 2. 3. 4.</p>		

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

DIAGNOSTICO E INTERVENCION

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

Fuente de información: Profesional psicólogo (si existe), otros profesionales que participen del proceso de Diagnostico e Intervención de los LACTANTES, e información contenida en carpetas.

Proceso: Ingreso y acogida

1.- ¿A través de qué mecanismo son acogidos los LACTANTES? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales? Un 90% vía tribunales.

2.- ¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los LACTANTES? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado? Sí, existe un procedimiento de acogida establecido en el Manual de Procedimientos de la Unidad de Trato Directo. Está definido en dos fases; en la primera se establece: recibimiento; acogida y recorrido, vestuario, baño general, designación de ETD, informe de ingreso a las distintas unidades, designación del nivel de atención, y derivación a Enfermería. En la segunda fase se regulan aspectos relativos a: recepción afectuosa de Educadoras, explicación de actividades que se realizan, motivación del niño a participar en las actividades, acompañamiento al dormitorio, información de novedades observadas a la Coordinadora, y completación de ficha de ingreso y entrevista. Ambas fases incluyen persona responsable y Coordinadora.

3.- ¿El acogimiento del LACTANTE ingresado/a considera la designación de un equipo de intervención como figura de apoyo y referencia? Sí, el acogimiento está establecido, y dentro de 24 horas se asigna una dupla Psicosocial, Educadora de Trato Directo y Educadora de Párvulo del nivel correspondiente. También se tiene apoyo de profesionales los fines de semana y ante la ocurrencia de una crisis.

4.- ¿El centro residencial dispone de información acerca de las rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran? Existe un Minuta Informativa que se entrega a los familiares al momento de ingreso y que entre otros aspectos, da cuenta del reglamento de visitas y los procedimientos de sugerencias, dudas y/o reclamos. Existe un Manual de procedimientos que regula detalladamente toda acción realizada con los lactantes; cepillado, baño, paseos, mudas, rutinas diarias para cada etapa, etc., sin embargo éste último no es entregado a los padres.

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

- 1) Acogida física con designación del lugar en que estará el lactante, y la Educadora que le corresponde.
- 2) Designación de la dupla Psicosocial.
- 3) Dependiendo de la edad, se asigna a distintas áreas u profesionales.

Comentarios de lo Observado:

Se observa que está todo regulado a través de procedimientos escritos. Se cuenta con procesos de ingreso y acogida establecidos y claros, los que son socializados a todos los profesionales y funcionarios de la residencia, los protocolos son claros. Cuentan con documento donde se especifica todo esto, el cual es entregado a las familias al ingreso de un niño.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- ¿Cuentan los LACTANTES con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza? Sí, se encuentra dentro del trabajo destinado al Plan de Intervención. La evaluación integral la realizan conjuntamente la Educadora de Párvulos, la dupla Psicosocial, y la Nutricionista

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del Lactante, entrevista con padres o adulto responsable del LACTANTE, etc.? Si es así ¿En qué consiste? Como protocolo no. Se elabora en el Plan de Intervención familiar.

Comentarios de lo Observado:

En la elaboración del diagnóstico participan todos los profesionales del equipo y de acuerdo al grupo etéreo del niño, lo que permite tener una mirada integral y complementaria.

Recomendaciones:

- 1.
- 2.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? El equipo Psicosocial realiza el diagnóstico familiar además de las otras áreas como son salud, educación, socio comunitario.

2.- ¿Cuál es la forma como se responde a las necesidades y problemas pesquisados en la evaluación diagnóstica? ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿En qué consisten? ¿Quién los diseña? ¿Podría dar un ejemplo de un caso típico? Existe un plan de intervención individual obligatorio para todos los niños. Cuando un niño viene derivado de otra institución y trae esa información, se trabaja con ella actualizándose en el caso de ser necesario. Los estados de avance se evalúan trimestralmente y también se hace envío a Tribunales de Familia de esa información. Cuando se presenta una intervención en crisis se realiza reunión técnica y se define un plan de acción. Los planes de intervención incluyen la dimensión individual, familiar y socio-comunitaria. Son elaborados por los profesionales de la dupla, la Educadora de Párvulos, la Nutricionista, y el Médico. Contemplan Identificación, Diagnóstico de vulnerabilidad, Objetivos, Actividades, Resultados Esperados, Tiempo de Intervención Evaluación y Ambito Salud.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? Las evaluaciones de los PII son colectivas, pero la definición de las acciones a seguir las realiza el equipo psicosocial. Existe coordinación interna permanente con Nutricionista, Enfermera, Kinesiólogo, Educadoras de Trato Directo, Educadoras de Párvulos, etc. Es el equipo Psicosocial quién define el curso de acción como por ejemplo la asistencia a audiencias. El equipo técnico está compuesto por: un Jefe Técnico, dos duplas Psicosociales, dos Educadoras de Párvulos, una Enfermera, una Nutricionista, y un Coordinador interno.

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

Objetivo: "Inicio de ejercicio de competencias parentales y /o marentales".

Acciones. Entrevistas con padres, coordinaciones con Hogar María Ayuda. Se señalan plazos y acuerdos para su seguimiento.

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? El PII tiene dos miradas; restituir al niño (a) en su familia nuclear o extensa. (Derecho a vivir en familia). Con ellos se realizan atenciones semanales y visitas mensuales. Además se realizan los peritajes necesarios para inhabilitar a la familia y determinar las susceptibilidades de adopción. Se usan protocolos y pautas de Habilidades parentales de Barudy. Con las figuras parentales se realizan sesiones semanales o quincenales. En el plan de intervención se pretende fortalecer límites, normas, y competencias. De igual forma se establecen y definen acciones con plazos y responsables de estas. Existe un trabajo directo con las familias en reforzamiento de las acciones parentales. Se observa como muy necesario trabajar en red.

4.- ¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (carpetas individuales). El tiempo máximo de elaboración del diagnóstico y PII es de 30 días, pero promedio demoran 20 a 24 días. Cuando el niño trae información (diagnóstico) elaborado por otra institución, la elaboración del PII requiere menos tiempo en su elaboración.

Comentarios de lo Observado:
Se cuenta con planes de intervención e informes de avance, se definen acuerdos y plazos de cumplimiento.
Recomendaciones:
1.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del LACTANTE? Sí, a través del diagnóstico para el cual se cuenta con un plazo de 30 días por parte de la dupla conformada por Asistente Social y Psicólogo en forma conjunta. Existen orientaciones técnicas especialmente definidas para el CREAD de Lactantes.

2.- ¿De qué manera se les hace presente a los padres o quienes ejercen su rol que el ingreso al centro residencial es una medida de apoyo, y sólo por el tiempo necesario para que la familia reasuma su rol? ¿Quién está cargo del contacto con la familia? A través de la Entrevistas de ingreso a cargo de la dupla psicosocial, que además hace entrega a la familia de una Minuta informativa denominada “Minuta Informativa del CREAD Arrullo Para Padres y Tutores de los Niños y Niñas Ingresadas”, en ella se da cuenta de Qué es el centro, Funciones y Objetivos, Etapas de permanencia en él, Procedimientos que sigue Tribunales de Familia antes de determinar el ingreso al centro, Reglamento de Visitas, y los Procedimientos a seguir en caso de sugerencias, dudas o reclamos, números de contacto, días de llamadas externas y horarios, además en su parte final se incluye la firma de un profesional del Centro y del familiar del niño que constata la recepción de la información y el documento señalado, y el compromiso de respetar las instrucciones que allí se especifican.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? Sí, existe y cuenta con las dimensiones Individual y Familiar acorde al diagnóstico. Consta de identificación, diagnóstico, objetivos, actividades, resultados esperados, tiempo de intervención, evaluación y aspectos de salud.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? En el caso de lactantes que se encuentran en situación de abandono se trabaja intensamente con todo el equipo de trabajo y especialmente a través de Educadoras de Trato Directo. Se realizan derivaciones a escuelas y se fortalece el trabajo de apoyo de los equipos profesionales.

Comentarios de lo Observado:

Se observan registros de las intervenciones con las familias o figuras significativas en dependencias del Centro y en terreno.

Recomendaciones:

1. Que dentro de la intervención se incorporen estrategias y acciones que tiendan a mejorar la relación de ayuda entre la familia y los profesionales del Centro.

Rutina Diaria

1.- **¿En qué consiste la rutina diaria de los LACTANTES en el Centro?** Existen 6 niveles de rutina diaria definido por niveles; Nivel recién Nacido; Nivel Lactante menor; Nivel Lactante Mayor; Nivel Preescolar 1; Nivel Preescolar 2; Nivel Necesidades Especiales; el nivel recién Nacido por ejemplo consta de

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

3.- **¿Qué elementos incorpora la rutina diaria del centro para el desarrollo de conocimiento, habilidades y destrezas individuales de los LACTANTES? De ejemplos concretos.** Se desarrollan actividades al aire libre en la medida que el clima lo permita, se establecen áreas de trabajo tales como teatro y dibujo.

Salud

1.- **¿Se hacen chequeos de salud de los LACTANTES a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los LACTANTES del centro?** Sí, a todos los lactantes se les realiza un chequeo general por parte de la Enfermera o del Encargado de Enfermería.

2.- **¿Cuentan los LACTANTES con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? (Pida ver el registro).** Sí, todos los lactantes cuentan con ficha de salud y un cuaderno de salud, ambos registros se encuentran en Enfermería

3.- **¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud?** Sí, existen protocolos de atención y derivación escritos. Se definen entre otros: guías para derivación de niños a urgencia del Hospital para cada grupo etáreo. La decisión de traslado a la Asistencia Pública la toma la Coordinadora de Turno y la ETD a cargo de Enfermería (en caso de ausencia de la Enfermera). En caso de duda en la decisión se debe llamar siempre a la Enfermera o Médico del centro. En general las dificultades para la derivación a centros de salud se basan en la falta de especialistas y en los tiempos de demora en acceder a las prestaciones.

4.- **¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no? ¿Poseen sus vacunas al día?** Todos los lactantes están inscritos en el consultorio de salud Víctor Manuel Fernández. Todos cuentan con sus vacunas al día.

5.- **¿Cuáles son los motivos más frecuentes por los cuales se debe derivar a los LACTANTES a algún centro de salud?** Cuadros febriles elevados, accidentes, caídas fuertes, y golpes.

6.- **¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada LACTANTE? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál.** Todas las que demande la atención del lactante. Esta estrategia está contenida en un "Manual de Procedimientos de la Unidad de Trato Directo 2012", que contempla, entre otros, completos procedimientos para pataletas, cepillado dental, Control de esfínter, Alimentación, paseo o Visita, traslado de niños desde sala a gimnasio, sueño, mudas, baños, etc.,

7.- **¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares?** Se cuenta con seis niños con necesidades especiales, quienes reciben atención especializada de Kinesióloga, Enfermera y Alumnas de Técnico en Enfermería.

8.- **¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as?** Sí, en un libro de Enfermería se deja constancia del medicamento, su dosis y el nombre del niño a quien se le suministra.

Existen claros procedimientos escritos de promoción de la salud de los niños/as, relativos a:	Si	NO
Vacunas	X	
Dieta y nutrición	X	
Higiene personal	X	
Otras enfermedades hereditarias	X	
Comentarios de lo Observado: Se observan procedimientos formales claros, completos y conocidos por todo el personal responsable.		
Recomendaciones: 1.		

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los LACTANTES y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los LACTANTES de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto? Nivel recién nacidos: 7 comidas diarias; Nivel lactante menor: 6 comidas diarias; Nivel lactante mayor: 6 comidas diarias; Nivel preescolar 1: 6 comidas diarias; Nivel preescolar 2: 5 comidas diarias, Nivel necesidades especiales: 5 comidas diarias. El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los lactantes de acuerdo a su edad y patología según la normativa técnica alimentaria, por parte de una nutricionista que trabaja en jornada completa.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de los Lactantes rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios? Se insiste, pero si se mantiene la negativa a comer asociada a otros síntomas se solicita evaluación del Médico del centro, y de en caso de ser necesario, se deriva a especialista.

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? Existe un libro de reclamos y/o sugerencias que se encuentra disponible para los familiares a la entrada del centro. Los padres o familiares lo escriben, es recibido por la Dirección, se aborda por la Jefatura técnica en conversación con el personal, se entrega respuesta fundada a la familia.

2.- ¿Cuenta el centro con un abogado o representante de los intereses y derechos de los LACTANTES que permanecen en la residencia? ¿Cómo podría acceder a representación legal? El centro no cuenta con esta instancia en forma directa. Toda representación legal es cubierta a través de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
Presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	

Expresamente prohíbe repercusiones en contra de las personas que presentan un 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. Constituir una comisión, que asuma el seguimiento de los reclamos realizados por los familiares.

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los Lactantes, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos? Existe un plan de emergencia 2012. Se realizan simulacros, se realiza revisión mensual de extintores, instalaciones eléctricas y de agua. Existen además equipos electrógenos que alimentan 12 lámparas de emergencia. Existe una Brigada de incendios.

2.- ¿Existe algún procedimiento especializado de evacuación en casos de emergencias para los Lactantes? ¿En qué consiste? Existen procedimientos especializados de evacuación en casos de emergencias para los Lactantes contenidos en el Plan de Emergencia. El cual es conocido por el personal.

3.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron? El último simulacro de evacuación del centro fue en base a un simulacro de incendio realizado en el mes de marzo de 2012, y en él participaron todos los niños. También se efectuó simulacro de sustracción de niños, en diciembre de 2011, en él participaron sólo los niños del nivel correspondiente y el personal a cargo.

4.- Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas. No se cuenta con informe de seguridad de bomberos.

5.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los LACTANTES con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza? La evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los lactantes se realiza en forma regular, a través del Informe de Seguridad de la Mutual de Seguridad C.CH.C., siendo el último el efectuado en mayo de 2012.

6.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza? Existen informes del nivel central del Servicio Nacional de Menores. También se desarrollan planes de contingencia para fechas especiales. Se realizan con la periodicidad que se requiera.

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

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función? Sí, existen cuatro salidas de emergencia externas en el primer piso, y una en el segundo piso a través de un tobogán.

9.- ¿El recurso humano y familiares de los LACTANTES conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia? Todas las unidades del centro poseen una copia del plan de Emergencia el cual además es difundido de manera permanente. Las familias no lo conocen.

10.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Sí, cuenta con 42 extintores, todos en buenas condiciones.

Comentarios de lo Observado:

Se observan medidas de seguridad implementadas. No se cuenta con informe de seguridad de bomberos

Recomendaciones:

1. Gestionar la inspección e informe de bomberos.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
BLANQUITA DOCKENDORFF
COLO COLO N° 105. SECTOR POLCURO. LAJA**

FECHA DE LA VISITA: 1° / Junio / 2012 /

HORA INICIO: 11:00 /

HORA TERMINO: 16:30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: No hay

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Verónica Gómez Fernandez	Jefa Provincial Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	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.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)			X			
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)			X			
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)		X				
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)				X		
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE		X				
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO		X				
ÁREAS VERDES	X					
LAVANDERÍA				X		
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA					X	
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS						X
Comentarios de lo Observado: Se aprecia falta de casilleros para guardar la ropa de los menores. El menaje es insuficiente. Algunas ventanas no cuentan con vidrio, apreciándose en su reemplazo planchas plásticas. Se observan filtraciones en la pared del dormitorio de los niños pequeños. El baño cuenta con vidrios quebrados. Faltan ampollitas en algunas dependencias. Si bien es cierto existen áreas verdes, éstas se observan abandonadas. En términos generales, infraestructura, equipamiento, salubridad y ornato se aprecian disminuidos.						
Recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Introducir mejoras sustanciales en infraestructura, equipamiento, salubridad y ornato. ✓ Mejorar el mobiliario en cantidad y calidad. ✓ Generar espacios físicos privados para los niños, ya que sus pertenencias las portan en sus mochilas, incluso los artículos de aseo personal. ✓ Incorporar elementos que den más calidez a los espacios ocupados por los niños. Habilitar y equipar espacios de áreas verdes, deportivos y recreativos existentes. ✓ Habilitar un espacio especial para recibir visitas y/o familiares. ✓ El estándar mínimo de todo lo anterior debería ser similar al de las dependencias administrativas. ✓ Mejorar las condiciones de seguridad integrales de la Residencia. ✓ Mejorar el sistema de calefacción y de agua caliente. 						

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

Consiste en diferentes artículos de limpieza, tales como cloro, sapolio, detergente, etc.,. En general se aprecian buenas condiciones aseo. En la rutina diaria se establecen horarios de aseo tanto de la residencia como personal. Los niños se ven aseados.

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		2

El personal destinado a recibir y acoger a los niños a su ingreso a la Residencia está conformado por la dupla Psicosocial integrada por un Psicólogo y un Asistente Social, además de los Educadores.

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Sí, se han realizado capacitaciones al personal del Centro en materia de seguridad relativa a la ocurrencia de siniestros de incendio y terremoto, ambas con una duración aproximada de un día, sin mediar certificación.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? No.

Comentarios de lo Observado:

La Educadora de Trato Directo refiere poseer conocimientos de primeros auxilios, y según indica éstos fueron adquiridos a través de la experiencia.

Recomendaciones:

1. Dotar de mayor capacitación al personal para cumplir sus funciones propias.
2. Socializar el Plan de Emergencia con los niños.
3. Incrementar el trabajo en red.
4. Realizar evaluaciones de riesgo e impacto por parte de organismos autorizados, tales como Bomberos, ACHS, etc.
5. Publicar en lugares visibles los números de teléfonos de emergencia.

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	
Existen extintores, las vías de evacuación, que son sólo las puertas, están señalizadas, existe un Botiquín y una camilla. La Sala de Enfermería cuenta con espacio y equipamiento mínimos. No existe un protocolo de seguridad.		
Comentarios de lo Observado:		
1.- Las Carpetas están incompletas, no se encuentran actualizadas, y no están ordenadas por área de intervención.		
2.- No existen antecedentes relativos a supervisiones realizadas por el Tribunal y el Servicio Nacional de Menores.		
Recomendaciones:		
1. Organizar carpetas individuales de cada niño de acuerdo a las orientaciones técnicas.		

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?** Los niños son acogidos a través de una Entrevista efectuada por alguno de los integrantes de la dupla psicosocial o el Director del Centro. En ella, se dan a conocer aspectos relativos al funcionamiento de la residencia, y se presentan los otros niños que allí permanecen. El 100% de los niños que permanece en la Residencia ha sido derivado por Tribunales.

2.- **¿El centro residencial cuenta con procedimientos establecidos de acogida para el momento de la llegada de los NNA? ¿Está determinado según las edades? ¿Quién está a cargo? ¿Dónde está regulado?** Existe un procedimiento informal, no regulado, el cual es ejecutado por la dupla psicosocial o el Director. Dicho procedimiento no está determinado según edades.

3.- **¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?** Al momento del ingreso del niño se le asigna un Educador que corresponde al de turno el día del ingreso y cuya función sólo es recibirlo.

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?** Existe un proceso de entrega de información general relacionado con aspectos más instrumentales, como por ejemplo hábitos de aseo.

5.- **¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?** Sí, dicha tarea es asumida por la dupla psicosocial, cuando el ingreso se produce en el día; en el caso de que el ingreso se produzca de noche, es el Educador de turno quien asume esta labor poniendo énfasis en la rutina cotidiana, según lo informado por los profesionales a la Comisión.

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?** El equipo técnico completo asume esta función, la cual no está claramente establecida en un protocolo.

6.- **¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?** Sí, existe información acerca de rutinas, pero éstas no están contenidas en un protocolo o instructivo formal. Los padres son informados respecto de éstas en forma verbal al igual que los menores.

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

El proceso de acogida no tiene formalidades establecidas.

Comentarios de lo Observado:

No existe manual de procedimientos de ingreso, acogida y rutina diaria.

Recomendaciones:

1. Elaborar un procedimiento de acogida y socializarlo a todo el equipo de trabajo y los niños.
2. Establecer sistemas de turnos de los profesionales durante los fines de semana, días festivos, y horarios nocturnos.

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? No hay listado de necesidades; la evaluación la realiza la dupla psicosocial utilizando instrumentos basados en Entrevista, Visitas Domiciliarias, y de coordinación de redes.

2.- ¿Existe un protocolo de diagnóstico establecido en el Centro que considere distintas instancias de información como antecedentes psicosociales del NNA, entrevista entre el sicólogo y el NNA, entrevista con padres o adulto responsable del NNA, etc.? Si es así ¿En qué consiste? No existe un protocolo. El diagnóstico está pero responde a la iniciativa de cada profesional más que a un proceso establecido.

Comentarios de lo Observado:

En las carpetas no se verifica proceso de diagnóstico, ni los instrumentos utilizados para la evaluación diagnóstica.

Recomendaciones:

1. Implementar un procedimiento diagnóstico y estandarizarlo.
2. Registrar en carpetas individuales los instrumentos a utilizar en la evaluación y sistematizar sus resultados.
3. Incorporar el trabajo con familia en el diagnóstico y plan de intervención.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- ¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual? La dupla Psicosocial con el apoyo de Educadores.

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? Con el apoyo de todo el equipo que trabaja con los niños. Existen planes de intervención individual definidos de acuerdo a la problemática de cada niño, los cuales son diseñados por la dupla psicosocial.

3.- ¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora? Se reporta trabajo en familia, sin embargo no se aprecia registro de ello en las carpetas individuales. La evaluación del cumplimiento de objetivos está a cargo de la dupla psicosocial y el Director del Centro. La dupla psicosocial está compuesta por un Asistente Social y una Psicóloga. El Director en tanto es Comunicador Audiovisual.

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

“Entregar herramientas para facilitar un mejoramiento de la expresión de sentimientos desde el adolescente hacia la familia de acogida”.

“Fortalecer una comunicación clara en la familia”.

“Educar con respecto a la etapa de desarrollo del adolescente”.

Al respecto cabe mencionar que si bien es cierto existen objetivos definidos en el Plan de Intervención Individual, éstos no cuentan con seguimiento, y no se aprecia registro de intervenciones con el niño en ellas.

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, se reporta que se considera el fortalecimiento familiar en forma permanente en aquellos casos que se cuenta con familia presente. Se indica que se promueve la participación activa de la familia en actividades de la residencia y de los niños.

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). Existe un plazo tope de tres meses para la elaboración del Plan de Intervención Individual, sin embargo la revisión de carpetas demuestra que se demora más de tres meses. Los planes de intervención no se encuentran firmados, ni existe respaldo del seguimiento realizado.

Comentarios de lo Observado:

Las carpetas individuales no están completas y no existe soporte físico de la información disponible. Existen objetivos que se repiten en varias carpetas, no son específicos para cada niño. No se observa conceptualización de "interrelación sana", ni indicadores que permitan evaluar el logro del objetivo. Se realiza evaluación integral de los niños por parte de la dupla psicosocial, queda registro en carpetas. También existe profundización diagnóstica y planes de intervención actualizados, aunque las carpetas solo registran información de año 2011 en adelante. El plan de intervención posee objetivos en los ámbitos individual, familiar y comunitario, sin embargo se centra más en las acciones a realizar que en metas o resultados esperados.

Recomendaciones:

1. Implementar registro y seguimiento de planes de intervención.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Se reporta que esta tarea se desarrolla en base a Visitas Domiciliarias. No hay protocolo de contacto definido, éste se va dando de acuerdo a la realidad de cada caso en particular.

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 a cargo del contacto con la familia? Se indica que esta información es entregada en forma verbal por la dupla Psicosocial y el Director del Centro. A cargo del contacto con la familia se encuentra la dupla Psicosocial.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? No existe un Plan de Intervención Familiar, el Plan de Intervención Individual lo aborda de forma indirecta.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Entre las medidas de apoyo a niños que no reciben visitas se reportan salidas con los propios miembros de la Corporación, indicándose que además se trabaja con el sistema de apadrinamiento, previa verificación de condiciones que ofrecen las familias, por parte de la dupla psicosocial. También se desarrollan salidas con funcionarios de la Residencia para la realización de trámites y recreación.

Comentarios de lo Observado:

No todas las fichas poseen evaluación psicosocial y sólo algunas cuentan con evaluación de competencias parentales.

Recomendaciones:

1. Visualizar figuras significativas con quien trabajar el egreso, dentro o fuera de la familia de origen.

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 indica que se trabaja a través de Entrevistas Individuales, de las cuales no se aprecian registros en las respectivas carpetas.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Se informa que existe regularidad en la retroalimentación proveniente de los niños a través de Entrevistas y mediante la interacción diaria.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. No se evidencian, los niños manifiestan sus intereses a través de entrevistas y el contacto con la dupla psicosocial, y ETD, los cuales son incorporados en la medida posible en la toma de decisiones.

4.-¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? No, ya que el menú diario es elaborado por una Nutricionista que trabaja en base a los requerimientos nutricionales de los niños.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? No existen mecanismos establecidos.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido? Sí, los niños pueden elegir su ropa dentro del stock existente en la Residencia, y cuando existe la posibilidad de comprar en el comercio. Pueden efectuar compras en el comercio normal establecido.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? No se asignan sumas de dinero a los niños ya que no existe disponibilidad de recursos para ello. Cuando la familia lo proporciona, los funcionarios de la Residencia supervisan la administración para las compras.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, cada niño cuenta con su propia ropa, la cual es guardada en un estante común con separaciones con los nombres de cada uno.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, los niños son informados al ingreso a la residencia acerca del motivo de su permanencia en el lugar y su duración.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Sí, se celebran los cumpleaños en forma trimestral. Los padres son invitados pero por lo general su asistencia es nula.

<p><i>Comentarios de lo Observado:</i> No se aprecian mecanismos para incentivar la participación de los niños en las decisiones que los afectan, tampoco se observan instancias para promover sus opiniones, ni preparación para su vida independiente.</p>
<p><i>Recomendaciones:</i> 1. Trabajar la autonomía progresiva en los niños de acuerdo a su ciclo vital. 2. Generar espacios de participación de los niños dentro de la Residencia. 3. Procurar que los niños se relacionen con otras organizaciones de la vida comunitaria según sus intereses y necesidades.</p>

Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre niños/as; con el personal, etc.). A menudo surgen peleas entre los niños por motivos muy puntuales como por ejemplo el acceso al computador. No se reportan conflictos con el personal.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños? Intervención inmediata de Educador a cargo, para lograr la separación. A continuación se sostiene entrevista destinada a conocer los motivos de la discusión. Con posterioridad se refuerzan mecanismos de resolución de conflictos a través de talleres grupales que incorporan valores basados en el respeto y la responsabilidad.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? A través de la intervención de la dupla psicosocial y de los educadores, y mediante el desarrollo de talleres de resolución de conflictos.

4.-¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa. Se trabaja principalmente en base al refuerzo positivo, ante la presencia de conductas negativas se utiliza el castigo expresado en suspender acceso al computador; no elegir la película que verán, o acostarse más temprano.

Rutina Diaria

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

Levantada: 07:00 horas.

Desayuno: 07:30 horas.

Ingreso Colegio: 08:15 horas.

Regreso de la escuela: Entre 15:30 y 16:00 horas.

Estudio: 17:30 a 19:00 horas.

Cena: 19:30 horas.

Descanso: 20:00 a 21:00 horas.

Acostada: 21:30 horas.

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. Sólo en parte, ya que ésta es progresiva en la medida que el niño alcanza mayor edad, y demuestra responsabilidad. Por ejemplo, los niños más grandes cuentan con permiso para asistir a actividades extraprogramáticas en sus establecimientos educacionales.

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. Primero, se realiza una detección de intereses a través de Entrevistas, de acuerdo a ellas se motiva y refuerza la incorporación y participación en actividades deportivas (Futbol) y comunitarias (Jupach). Se reporta que se han buscado instancias de capacitación laboral, pero no existiría interés de los niños por acceder a ellas.

4.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso. Alrededor de cuatro horas diarias, las que se distribuyen entre: computador, juegos de salón, pin pong, taca-taca y competencias en la multi cancha.

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

Se realizan visitas a la Comunidad Cristiana de Laja, además de paseos dentro de la localidad, y se coordina la participación en talleres municipales. En verano, se coordina la participación en el Campamento Cristiano de la Corporación.

Comentarios de lo Observado:

Se observa una adecuada convivencia entre niños y educadores, conocen claramente su rutina y se les observa integrados al sistema residencial.

Recomendaciones:

1. Promover la autogestión y la interacción de los niños con instancias distintas al ámbito escolar, religioso y residencial.
- 2.- Mejorar la utilización del tiempo libre de los niños, con actividades distintas al computador y televisión.

Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro? No se realiza chequeo de salud formal al ingreso. La Educadora los recibe y realiza una evaluación general, en caso de requerirse, el niño es derivado al Hospital de Laja, o se solicita una interconsulta a Centros Especializados de Los Angeles, desde donde, en caso de no existir especialista, es derivado a Concepción.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro. No, sólo se cuenta con un registro peso/talla, y de alergias, con respaldo informático que no está incorporado en las fichas individuales. Todos los niños poseen credencial de salud.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? No existen protocolos al respecto. La derivación a centros de atención de salud resulta lenta y escasa, atendida la falta de especialidades médicas en Laja.

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

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud? Patologías que dicen relación con enfermedades respiratorias; neurología; y atención dental.

6.- ¿Qué acciones se realizan para satisfacer las necesidades físicas, emocionales y de salud de cada niño/a incluyendo la atención dental? ¿Dónde está definida esa estrategia, protocolo o rutina? ¿Existe algún convenio de atención y derivación a algún centro de salud? En caso afirmativo, indique a cuál. En el ámbito de la salud, se realizan coordinaciones con establecimientos de la Red de Salud. En el aspecto físico, se trabaja con instituciones locales principalmente, municipio y establecimiento educacional. En el ámbito emocional, se desarrolla contención emocional y terapia, a través de la dupla psicosocial. No existe una estrategia o protocolo definida al respecto, ni convenios de derivación a algún Centro de Salud.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? ¿Están contempladas en algún protocolo? Se reporta que los niños reciben información relativa a salud preventiva a través de la Educadora. La educación sexual es abordada por la Psicóloga de la residencia. Los hábitos de Higiene y aseo personal, se los proporciona la Educadora. No se realizan acciones de Salud Preventiva, y no se cuenta con protocolo al respecto.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Sí, se indica que reciben constante apoyo y especial acompañamiento en derivaciones a Establecimientos de Salud.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? No, no se cuenta con un registro especial para estos efectos. Se reporta que algunos medicamentos son administrados en los Establecimientos Educativos respectivos.

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:

Todos los niños poseen sus credenciales en los Centros de Salud, pero no cuentan con registro de estos antecedentes, en sus carpetas individuales.

Recomendaciones:

1. Se sugiere abordar temáticas de Salud Preventiva con los niños, a través de otras instancias.
2. Se sugiere establecer registros y evaluación de salud física y odontológica.
3. Mejorar hábitos de higiene.

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?** Tres comidas diarias. Existe registro de planificación de menú semanal, el cual se tuvo a la vista, y es elaborado por una Nutricionista que trabaja en base a los requerimientos de los niños.

2.- **¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehúsan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desórdenes alimentarios?** No se presentan casos de negativa a comer, pero sí de apetito excesivo, asociados a cuadros de hiperactividad. Frente a estos casos, se trabaja estableciendo los límites.

Comentarios de lo Observado:

La mayoría de los niños recibe su alimentación en el establecimiento escolar.

Recomendaciones:

1. Cumplir con la minuta alimentaria establecida por la Nutricionista.
2. Realizar evaluación nutricional de los niños periódicamente.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	19
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	3
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>12</u>

1.- **¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro?** Se distribuye el trabajo entre el equipo de Educadores y la dupla psicosocial, y todos los niños que permanecen en la residencia asisten a establecimiento educacional.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal. 19 niños.

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal. 16 niños.

Indique N° de NNA que no cuentan con plan de educación formal. 03 niños

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 individuales no cuentan con certificados educacionales, documentos relevantes de su historia educacional, identificación de necesidades especiales, intereses y aspiraciones.

3.- **Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO.** Sí. 19 tienen acceso, pero sólo 16 asisten regularmente.

4.- **¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas)** Los niños cuentan con un espacio físico adecuado para el estudio, y realización de tareas, y son apoyados en sus necesidades educacionales por los Educadores, a través de rutinas diarias de estudio. Cuentan con un computador de uso común.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA? Es proporcionado a través de donaciones que recibe la residencia, y en caso contrario se compra en el comercio local.

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 son motivados, sin embargo la mayoría de ellos residen en localidades rurales lejanas a la residencia, por consiguiente, los educadores asumen la función, asistiendo a las reuniones escolares, o en su defecto, a entrevistas con los profesores.

7.- ¿De qué manera se motiva y da la oportunidad a niños/as para tomar parte en actividades recreacionales y de tiempo libre que consideren sus intereses, habilidades, necesidades especiales? Se les motiva verbalmente, y se les da permiso previa evaluación de la actividad y sus horarios. Se realizan coordinaciones con los organizadores de las respectivas actividades. Los educadores coordinan talleres de mecánica, deporte y manualidades con voluntariado (no existe registro formal).

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 reporta que existen tres niños que presentan necesidades especiales en el ámbito cognitivo, uno sin evaluación. Para ellos, se realizan coordinaciones para incluirlos en actividades a desarrollar por instituciones y organizaciones locales.

Comentarios de lo Observado:
La totalidad de los niños se encuentra escolarizada, contando con refuerzo escolar en la Residencia.
Recomendaciones:
1. Se sugiere tramitar la obtención de carnet de biblioteca para todos los niños, a fin de facilitar su acceso a instancias bibliográficas de apoyo a la labor educativa.
2. Establecer un plan de acompañamiento educativo individual y diferenciado, para niños que presentan necesidades educativas especiales.

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? La única instancia formal de reclamo y quejas es el Buzón de Sugerencias del Servicio Nacional de Menores, que se administrado exclusivamente por la Supervisora de ese Servicio.

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? La residencia no cuenta con esta instancia en forma directa, toda representación legal debe ser cubierta a través de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores.

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

Recomendaciones:

1. Implementar un Libro de Reclamos y Sugerencias al alcance de niños y apoderados.
2. Una vez realizado lo anterior, realizar seguimiento de las sugerencias y reclamos de los niños y sus familias.

Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos? Mantención de equipos de extinción de fuego, y señalética de seguridad visible. Se observa además la presencia de pasamanos, piso antideslizante y rampa de acceso a la residencia.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron? Hace un año atrás, siendo coordinado por un Bombero de la comuna. En él participaron todos los niños, y el personal de la residencia.

3.- Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas. No existe informe de seguridad de Bomberos.

4.- ¿Se realiza una evaluación de riesgos a la salud y al bienestar de los niños/as con regularidad, tanto en relación a las instalaciones como al entorno del centro y a las actividades que realizan los niños/as? (revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua como al mobiliario, espacios recreacionales de forma que éstos no presenten riesgos a la salud de los usuarios/as, del personal y de las familias de los niños/as) ¿Quién lo realiza? Se reporta que se realizan revisiones de instalaciones eléctricas, de gas, y de agua por parte de colaboradores voluntarios de la Residencia, situación respecto de la cual no existe registro, así como tampoco de la acreditación de dichos voluntarios.

5.- ¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza? No existe registro de chequeos de seguridad en alguna carpeta individualizada para la 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, el que no se encuentra actualizado.

7.- ¿Los niños /as y el recurso humano conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia? Tanto el Plan de Emergencia como las salidas de emergencia, son conocidos por los niños y el personal.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función? Existen salidas de emergencia señalizadas y conocidas por el personal y los niños.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Se cuenta con cuatro extintores de polvo químico seco.

Comentarios de lo Observado:

No cuentan con informe de seguridad de Bomberos, ni otros organismos acreditados.
Las ventanas de todas las dependencias poseen rejas externas no desmontables.

Recomendaciones:

1. Actualizar y socializar el Plan de Emergencia.
2. Realizar simulacros de evacuación con organismos especializados en forma periódica.
3. Elaborar y publicar plano de las dependencias con zonas seguras y de evacuación.
- 4.- Implementar revisiones periódicas en el sistema eléctrico, e instalaciones de gas y agua, por personal autorizado.

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.

NIÑO ENTREVISTADO: ■■■ 10 años./NIÑO ENTREVISTADO: ■■■, 16 años.

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

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

Eta. N° 1.- Indica que llegó a los 8 años, y sólo tuvo un acercamiento familiar por corto tiempo, y regresó a la residencia. Señala que los primeros días extrañaba su hogar, pero luego se acostumbró. Agrega que lo recibió un tío, y se sintió acogido.

Eta. N° 2.- Llegué a los 5 años, ahora tengo 10, me recibieron bien, me recibió el Director, dijo a los otros niños "este es un niño nuevo que llegó al hogar", los niños no me recibieron bien.

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

Eta. N° 1.- Señala que le hacen un recorrido, horarios y le muestran los enseres del hogar.

Eta. N° 2.- No me acuerdo.

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

Eta. N° 1.- Los tíos son afectuosos con los niños.

Eta. N° 2.- Sí, me toman en cuenta.

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

Eta. N° 1.- Señala que tienen acceso directo al Director, a los tíos, psicóloga y asistente social.

Eta. N° 2.- Me quedo callado por que los grandes nos amenazan a los más chicos, son como 6 niños grandes.

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

Eta. N° 1.- Lo mejor son los tíos, se siente querido. Señala que no tiene nada que decir, que en general existe una buena relación entre los niños.

Eta. N° 2.- Lo mejor es quedarse acostado los días sábados, eso lo hacemos a veces cuando llueve mucho, y lo peor es que cuando llueve, no nos dejan salir a jugar.

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

Eta. N° 1.- Indica que se les explica y también la duración del castigo. Pero que en general, no se les castiga.

Eta. N° 2.- Me han castigado por pelear con otros niños, el castigo es ir a acostarse hasta el otro día, pero me dicen cual es la razón del castigo.

7.- ¿En qué consiste su rutina diaria?

Eta. N° 1.- Se levantan a las 7:00 horas, aseo, desayuno. Clases, regreso, dos horas de estudio, recreación y se acuestan a las 21:00 horas.

Eta. N° 2.- Levantarse, algunas veces nos bañamos, o nos lavamos no más, a los chicos no se les da shampoo, tenemos agua tibia, los puros niños grandes tienen jabón y shampoo, ellos nos dan a nosotros, también me prestan toalla, porque no todos tenemos, después tomamos desayuno, vamos a la escuela, después llego a las 13:00 horas, yo almuerzo en la escuela, cuando llegamos vemos tele, después hacemos las tareas, tomamos onces, cenamos, nos dan café o leche, después nos vamos a acostar. Los días domingo nos llevan a todos a la iglesia.

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

Eta. N° 1.- Comen 3 veces al día; Desayuno, Almuerzo, y onces. Si requieren más alimentación la solicitan y se las dan, pan o fruta.

Eta. N° 2.- Tenemos tres comidas desayuno, almuerzo y cena, no quedamos con hambre, porque si queremos comer más, nos dan pan.

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

Eta. N° 1.- Señala que tienen acceso a elegir su ropa, además que muchas veces salen con los tíos y pueden comprarla en el comercio.

Eta. N° 2.- La ropa se pide en la tarde, yo la elijo y la tía Chela me la pasa.

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

Eta. N° 1.- Indica que su padre le da dinero o los tíos, generalmente para recargar teléfono y comprar golosinas.

Eta. N° 2.- No.

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

Eta. N° 1.- Señala que sí han ido a charlas de educación en salud, y también en prevención de incendios y a los mayores se les explicó el uso de extintores.

Eta. N° 2.- No sabe.

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

Eta. N° 1.- Los cumpleaños se celebran trimestralmente, y fiestas patrias y navidades. Los niños que no tienen contacto con su familia, pasan las fiestas con los tíos que se quedan en la residencia, y les dan cena y los acompañan. Señala que vienen jóvenes de la Universidad de Concepción, y se distraen un rato, les traen alimentos y jugos.

Eta. N° 2.- Celebramos los cumpleaños con torta, pero sin regalo, para la navidad nos traen regalos los tíos de Concepción.

Comentarios de lo Observado:

Niños voluntariamente acceden a entrevista.

Niños reconocen ciertas deficiencias de infraestructura, alimentación, recreación, etc., no obstante, señalan sentirse acogidos y gratos en la residencia.

Se aprecian vínculos afectivos con el personal de la Residencia, y entre pares se aprecia sentido de pertenencia y apego.

Recomendaciones:

1. No procede.



**DIVISION DEFENSA SOCIAL
DEPARTAMENTO DE MENORES**

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES
RESIDENCIA SAN JOSÉ
LAUTARO N° 290 CORONEL**

FECHA DE LA VISITA: 5 / Junio / 2012 /

HORA INICIO: 10:30 /

HORA TERMINO: 12:30 /

FECHA VISITA ANTERIOR: No hay

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Roberto Coloma del Valle	Secretario Regional Ministerial de Justicia	Seremi de Justicia	
Verónica Gómez Fernandez	Jefa Provincial Hogar de Cristo	Representante de colaborador acreditado	
Patricia Bustos Medina	Coordinadora Técnica Fundación Tierra de Esperanza	Representante de la sociedad civil	
María Teresa Soto López	Docente Escuela de Trabajo Social Universidad de Concepción	Representante del mundo académico	
María Rossana Arias Viveros	Asistente Social Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social	Representante de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Región.	
María Soledad Fuentes Concha	Juez de Familia Concepción	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.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	No existe
DORMITORIOS (camas, closet con espacios individuales para guardar)			X			
COMEDOR			X			
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)			X			
PAREDES (hongos, suciedad, deterioro de la pintura, etc.)				X		
VENTANAS (Falta de vidrios, vidrios en mal estado, etc.)			X			
COCINA (condiciones de higiene, menaje y distribución espacial)				X		
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE			X			
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE			X			
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO			X			
ÁREAS VERDES						X
LAVANDERÍA				X		
CALEFACCIÓN			X			
VIGILANCIA						X
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS			X			
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA						X
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)			X			
EXISTE UN LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS		X				
Comentarios de lo Observado: Se observa que los espacios son poco adecuados para la cantidad de niños de la residencia. El inmueble requiere de mejoramientos en toda su infraestructura.						
Recomendaciones: 1. Habilitar y ambientar dormitorios, baños, comedor, cocina, lavandería, y espacios de recreación. 2. Mejorar la infraestructura general del centro.						

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?

Existen en bodega, un stock de artículos de aseo, los que se solicitan por la educadora, a la encargada de compras. El centro se encuentra aseado, los niños también.

B.- RECURSOS HUMANOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista

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

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro		X	

Existen encargados de caso por niño		X	
-------------------------------------	--	---	--

1.- ¿Se han realizado capacitaciones o entrenamiento dirigido al personal del centro residencial durante el último año? En caso de respuesta afirmativa precisar en qué consistió o consistieron, su duración y si se obtuvo certificación. Sí, se han realizado capacitaciones a Educadores, en materia de “manejo conductual de conducta sexualizada”, con una duración de tres horas. Se entregó certificación.

2.- ¿El recurso humano del establecimiento recibe capacitación y entrenamiento práctico en primeros auxilios y en técnicas de resucitación? No, sólo la Directora posee conocimientos de primeros auxilios y técnicas de resucitación.

Comentarios de lo Observado:
El personal no cuenta con capacitación en materias relevantes, relacionadas con la seguridad de los niños.
Recomendaciones:
1. Coordinar instancias de capacitación para el personal, tanto en primeros auxilios, como en manejo de resolución de conflictos, u otras temáticas relacionadas con infancia.

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	
Las medidas de seguridad son conocidas por todo el personal. Existen detectores de humo, extintores y señalización de zonas de seguridad de acuerdo a lo sugerido por la ACHS.		
Comentarios de lo Observado:		
Se cuenta con la documentación de los niños al día.		
Recomendaciones:		
1. Implementar libro de reclamos y sugerencias, para niños y familiares.		

D. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

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

Proceso: Ingreso y acogida

1.- **¿A través de qué mecanismo son acogidos los niños y niñas? ¿Qué proporción obedece a oferta del centro y qué proporción obedece a envío desde Tribunales?** El 100% de los niños son derivados por Tribunales, a través de medidas cautelares, y aplicación de medidas de protección. Ante casos de demanda espontánea, ésta es regularizada inmediatamente al día siguiente.

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?** Sí, cuenta con procedimientos claros de ingreso y acogida, los que no están definidos en un protocolo escrito. No se encuentran determinados según edades y son generales para todos los niños. A cargo del ingreso de los menores, se encuentra la Directora, y las Educadoras.

3.- **¿El acogimiento del niño/a recién ingresado/a considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?** En general no se designa un funcionario específico.

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

5.- **¿Los niños/as y adolescentes ingresados a un centro residencial, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?** Sí, al momento del ingreso se entrega esta información y se presenta a todo el equipo.

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 educadora de forma directa.

6.- **¿El centro residencial dispone de información acerca de sus rutinas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?** Sí, la información existe, pero no está escrita. Se entrega de manera verbal en las entrevistas de ingreso.

7.- **Describa los componentes del proceso de acogida (primeros 5 días del NNA en el centro con énfasis en el primer momento)** Se realiza entrevista de Ingreso con el equipo técnico y la familia, se explica los motivos del mismo, y se define la modalidad de trabajo, y la duración de la medida. Recorrido por las instalaciones, y presentación del personal y los niños. Designación de cama Dormitorio.

Comentarios de lo Observado:

No existe un protocolo de acogida, claro y establecido.

Recomendaciones:

1. Elaborar un protocolo de acogida que incluya todas las etapas del proceso.
2. Definir y socializar rutina diaria de los niños en la residencia.

Proceso: Diagnóstico Psicosocial.

1.- **¿Cuentan los niños/as y adolescentes con una evaluación integral y efectiva de sus necesidades? En caso afirmativo ¿Cómo se realiza la evaluación integral? ¿Con qué instrumentos? ¿Quién la realiza?** No todos. Existe un formato de diagnóstico integral, pero no está aplicado a todos los niños.

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 de diagnóstico establecido, pero se trabaja con entrevistas del equipo con la familia y el niño. También existe un proceso de intervención, basado en el trabajo con la familia, pero no está formalizado en un protocolo.

Comentarios de lo Observado:

Se observan carpetas ordenadas y con la información diagnóstica correspondiente, ya sea realizado en el mismo centro o con el diagnóstico de derivación. Al realizar plan de intervención se efectúa profundización diagnóstica.

Recomendaciones:

1. Elaborar protocolos de diagnósticos por el equipo multidisciplinario.
2. Elaborar pauta de evaluación integral, de detección de necesidades individuales de los niños.

Proceso: Desarrollo plan de intervención individual.

1.- **¿Quiénes diseñan los planes de intervención individual?** La dupla psicosocial, conformada por asistente social y psicólogo.

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?** A través del Plan de intervención, que considera trabajo en los ámbitos; Individual, Social, y Comunitario. Cuenta con objetivos de intervención, actividades y resultados esperados. Son diseñados por la dupla psicosocial, conformada por Asistente Social y Psicóloga.

3.- **¿Qué acciones se realizan para asumir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar cumplimiento de objetivos? ¿Qué capacidad técnica tiene él o la evaluadora?** Se establecen claramente en el plan de intervención, los resultados esperados para cada objetivo, y los responsables de intervenir, principalmente Asistente Social y Directora. Además, se realizan coordinaciones con la familia y la Red.

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

“Favorecer la toma de decisiones responsables, asignando mayor autonomía e interdependencia en las mismas, con proyección a la vida independiente”

“Mantener vinculación afectiva con la familia de origen del joven”

“Promover conductas de auto cuidado y habilidades sociales”

“Promover participación activa de ambos padres en el proceso de intervención”

3b. ¿El plan de intervención individual considera el fortalecimiento e intervención familiar permanente? En caso de respuesta afirmativa ¿De qué manera esto se hace evidente? Sí, existe promoción del contacto familiar, derivación a la red para satisfacer necesidades biopsicosociales, y entrevistas con los padres.

4.- **¿Cuánto tarda la elaboración de este Plan de Intervención Individual en cada caso? De no existir un estándar fijo, determinar un rango promedio de tiempo en base a lo que pueda chequear con el personal y los registros con que cuente el Centro (carpetas individuales).** 30 días, y los planes de intervención individual cuentan con actualizaciones cada seis meses, o un año.

Comentarios de lo Observado:

En todas las carpetas se observan planes de intervención realizados al mes de ingreso, con profundización diagnóstica, objetivos, actividades, resultados esperados, tiempo de intervención y responsables. También se registra seguimiento del plan de intervención.

Recomendaciones:

1.- Solo para complementar, incorporar registro de reuniones técnicas donde se revise y reoriente el plan de intervención.

Proceso: Intervención con la familia.

1.- ¿Se cuenta con evaluación de la situación de la familia y de las competencias de protección y cuidado? ¿Existe un protocolo de contacto y trabajo con la familia del NNA? Sí, se evalúa a la familia. El trabajo con la familia está incorporado en el Informe psicosocial, o en la síntesis diagnóstica del plan de intervención.

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 a cargo del contacto con la familia? A través de Entrevistas y Encuentros con padres, esto a través de procesos de conversación. A cargo del contacto con la familia se encuentra la dupla psicosocial.

2b.- ¿Existe Plan de Intervención Familiar? ¿En qué consiste? Sí, y está inserto en el plan individual. Contempla objetivos, actividades y resultados esperados.

3.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los niños/as que no reciben visitas? ¿Cuáles? Sí, se trabaja en base a entrevistas individuales con los niños y se aborda a través de reuniones semanales con la Dirección y la dupla psicosocial.

Comentarios de lo Observado:

No se observa en carpetas, reportes de visitas, y salidas de los niños.

Recomendaciones:

Realizar protocolo de seguimiento y registro de visitas, salidas, etc. y también establecer claramente alternativas de intervención, y trabajo alternativo para los niños que no pueden salir con sus familias.

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? Las entrevistas individuales, principalmente con Psicóloga y Directora.

2.- ¿Existe regularidad para recabar las opiniones de los niños/as en todas las materias que los afectan? ¿A través de qué mecanismos? Sí, de manera informal a través de diversas instancias basadas en Conversaciones y Entrevistas, con Educadores y dupla psicosocial.

3.- Enuncie ejemplos concretos de participación de los NNA en las decisiones que los y las afecten. Hace poco, los niños participaron en la elección del color de pintura de la residencia. También los niños eligen la ropa que quieren utilizar a diario.

4.-¿Se toman en consideración las preferencias o requerimientos de los niños/as para la elaboración del menú diario? La Minuta de Menú diario es elaborada por la Nutricionista, en base a los requerimientos nutricionales de los niños, y sólo los fines de semana se incorporan sus preferencias.

5.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con niños/as que tienen dificultades para la expresión verbal? No existen casos de este tipo en la Residencia.

6.- ¿A los niños, niñas y adolescentes se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y a efectuar compras en el comercio normal establecido? Los niños eligen su propia ropa de acuerdo a la disponibilidad existente, a nadie se impone que usar. A veces, y sólo en algunos casos, se les permite realizar compras en el comercio normal establecido acompañados por una educadora, pero esos son casos excepcionales, ya que el ítem para adquisiciones de este tipo es muy bajo.

7.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los niños/as y adolescentes? ¿Cómo es manejado por el personal? En la práctica, no se cuenta con recursos para tales efectos. En caso de que los padres dejen algún dinero, éste es entregado de manera gradual por el personal a cargo, registrándose en un cuaderno de novedades a cargo de las educadoras, la cantidad entregada y de manera fraccionada.

8.- ¿Tienen los NNA su propia ropa y espacio para guardarla? Sí, existen casilleros para estos efectos que se ubican en los pasillos.

9.- ¿Los niños y niñas son informados de la razón de su presencia en el centro y por cuánto tiempo será su permanencia? Sí, son informados desde el momento de su llegada, la dupla psicosocial aborda esta información a través de conversaciones.

10.- ¿Se celebran fechas importantes para los NNA? ¿Cuáles y cómo? ¿Se integra a los padres o familiares que puedan asistir? Sí, entre ellas se cuentan Cumpleaños, Día del Niño; Navidad. Se realizan onces con golosinas, tortas y bebidas. Se promueve la integración de los padres en estas actividades, pero el nivel de participación es bajo. También se les estimula para que participen y acompañen a los niños en sus horas de estudio.

Comentarios de lo Observado:

Se observa que existen buenos canales de comunicación entre los niños y profesionales de la residencia.

Recomendaciones:

1. Fortalecer los espacios de comunicación existentes.

Resolución de conflictos

1.- Cuáles son los problemas de convivencia más frecuentes (peleas entre niños/as; con el personal, etc.). Se presentan pelar por temas cotidianos, tales como el uso de sillones. Con el personal no suelen darse problemas de convivencia.

2.- ¿Qué medidas toma el centro ante conflictos entre niños? Se conversa con los niños para promover la toma de conciencia. Posteriormente la situación es abordada en reuniones del equipo de trabajo.

3.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? Se observa en carpetas, intervención de educadores para mediar en conflictos, a veces también interviene Asistente Social o Directora. Individualmente la psicóloga interviene con ellos.

4.-¿Cuál es el sistema de disciplina? Describa. Se aplican sanciones basadas principalmente en acostarse más temprano, no ver televisión, restringir el uso de computador y suspender las salidas cortas.

Rutina Diaria

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

Levantada y aseo personal: 06:30 horas.

Aseo personal : 06:40horas.

Hacer Camas : 07:00 horas.

Desayuno : 07:30 horas.

Ingreso Colegio : 08:00 horas.

Almuerzo : 13:00 horas.

Estudio : 15:00 horas.

Juegos : 16:00 horas.

Colación : 17:00 horas.

Ducha : 18:00 horas.

Cena : 19:00 horas.

Dormir : 20:30 horas.

2.- ¿La rutina diaria del centro residencial promueve la autonomía del niño/a y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado. Sí, hacen su cama, arreglan sus cosas, y cuentan con permisos de salida si cumplen sus deberes.

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 promueve la educación y la especialización como herramienta de desarrollo personal. En dos casos de niños más grandes han sido ellos mismos quienes han elegido los Colegios Técnico Profesionales en los que desean proseguir estudios.

4.- Indique cuántas horas están destinadas al tiempo libre y a qué actividades pueden acceder los NNA en este lapso. Dos o tres horas en promedio, durante las cuales pueden jugar pin pong, taca taca, babyfutboll, también pueden conectares a internet en el computador, pero de manera controlada.

5.- ¿Qué actividades relacionadas al tiempo libre realizan los niños/as fuera del centro (Si participan en actividades en la red, como talleres municipales, visitar casas de otros niños, etc.)? Los niños participan en talleres de futboll, karate, basquetball a través de la escuela y de organizaciones de la comunidad, y de equitación en el Club de Huasos de la comuna. No se realizan visitas a otras residencias.

Comentarios de lo Observado:

Se observa una rutina diaria bastante organizada.

Recomendaciones:

1. Fortalecer mejores estrategias de resolución de conflictos con los niños.

Salud

1.- ¿Se hacen chequeos de salud de los NNA a su ingreso? ¿Quién evalúa el estado de salud general de los NNA del centro? No. Si se detecta una patología al ingreso, se procede a derivar al niño al Hospital.

2.- ¿Cuentan los NNA con una ficha de salud? ¿Dónde se lleva este registro de salud? Pida ver el registro. Sí, todos los niños cuentan con una ficha de salud con registros al día, en las carpetas individuales.

3.- ¿Existen Protocolos de atención y derivación? ¿Qué dificultades existen para la derivación a centros de atención de salud? No, no existen protocolos de atención y derivación. Las principales dificultades para la derivación a centros de atención de salud dicen relación con la falta de personal allí existente y con la demora en conseguir la atención requerida.

4.- ¿Los niños/as están inscritos en el Consultorio? ¿Cuántos sí lo están y cuántos no? Sí, todos los niños están inscritos en los Hospitales de Lota, Coronel y Concepción.

5.- ¿Cuáles son los motivos más frecuente por los cuales se debe derivar a los niños/as a algún centro de salud? Principalmente por patologías respiratorias, neurológicas y hematomas.

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 convenio de atención, pero todas las carpetas registran antecedentes de salud actualizados con fichas y carne de control, medicamentos y tratamientos, la mayoría en Hospital de Coronel o consultorio.

7.- ¿Reciben los NNA información adecuada a su edad sobre salud preventiva (alimentación, salud sexual y reproductiva, hábitos de higiene y aseo personal, entre otros)? ¿Qué acciones de salud preventiva se realizan? ¿Están contempladas en algún protocolo? Sí, es entregada mediante procesos conversacionales con la dupla y educadores. Entre las acciones de salud preventiva se cuentan el uso de preservativo. No existe protocolo.

8.- ¿Son apoyados y acompañados en forma especial los niños/as con necesidades especiales o con necesidades de salud particulares? Si, son acompañados en forma permanente por el equipo de la Residencia. En casos de retardo mental moderado, reciben apoyo y motivación permanente de parte de la dupla psicosocial.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los niños/as? Sí, estos registros se inscriben en el cuaderno de novedades, de uso de las educadoras.

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:

Todos los niños están vacunados contra la influenza.

Recomendaciones:

1. Realizar chequeo de salud, al momento de ingresar los niños a la residencia.
- 2.- Hacer coordinaciones con la red de salud.
- 3.- Establecer procedimientos de promoción de la salud de los niños.

Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los niños/as y en qué horarios? ¿Existe registro de planificación del menú semanal? ¿El menú se realiza en base a las necesidades nutricionales de los NNA de acuerdo a su edad? ¿Cuál es el parámetro utilizado para esto? Se realizan cuatro comidas diarias; Desayuno 07:30 horas; Almuerzo 13:00 horas; Colación 17:00 horas; y Cena 19:00 horas. Existe registro de planificación de minutas mensual elaborado por la Nutricionista, el menú es único para todos los niños.

2.- ¿Qué medidas se toman en caso de niños/as que rutinariamente se rehusan a comer, comen más de lo común o manifiestan otros desordenes alimentarios? En casos de niños que se niegan a comer por motivos de salud, se desarrollan estrategias, tales como adaptar la minuta a su requerimiento. Sin embargo, casi no se dan casos de niños que se rehúsen a comer.

Comentarios de lo Observado

Existe minuta elaborada por profesional nutricionista.

Recomendaciones:

1. Hacer minutas diferenciadas, acordes a los distintos estados de los niños, evidenciados en la evaluación nutricional.

Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	26
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
TOTAL NNA EN EL CENTRO	<u>27</u>

1.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en el centro? ¿Los NNA en general, asisten a la escuela u otro centro de formación formal fuera del centro? La asistente social en teoría, en la práctica la profesional cuenta con el apoyo de personal del proyecto pro-empleo, quienes colaboran con el trabajo y asumen la responsabilidad de asistir a reuniones y entrevistas con profesores.

Indique N° de NNA matriculados en centros de educación formal. 26

Indique el N° de NNA que asiste a centros de educación formal. 26

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

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 individuales cuentan con certificados anuales.

3.- Todos los niños/as tienen acceso a establecimientos educacionales sean estos preescolares, escolares como a educación técnica o universitaria en concordancia con su edad, aptitudes, necesidades, intereses y potencial. INCORPORAR INDICADOR CUANTITATIVO. Sí, todos los niños tienen acceso, 1 en centro de formación laboral; 2 en liceos técnico profesionales y 23 en la enseñanza básica. Existe un solo niño, que a la fecha no tiene regularizada su situación escolar, la que se encuentra en tramitación.

4.- ¿Cuentan los niños con espacios conducentes al estudio y realización de tareas y son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas) No cuentan con un espacio exclusivo para la realización de tareas y estudio, estas actividades deben realizarse en el comedor. La motivación es realizada por las Educadoras quienes promueven el estudio y la realización de tareas.

5.- De qué manera se les proporciona el uniforme a los NNA? La residencia los compra, o bien solicita apoyo a los padres.

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? Sí, lo padres son motivados, sin embargo la asistencia es baja. Dicha tarea es asumida por el personal del programa pro-empleo quienes asisten a reuniones, o en su defecto acuden a entrevistas con los profesores de establecimientos educacionales.

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? A través de talleres de promoción de participación interna y favoreciendo el desarrollo de instancias destinadas a la recreación, tales como paseos.

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? Sí, mediante el apoyo de la dupla y educadores.

Comentarios de lo Observado:

No existe habilitación de sala de estudio para los niños.

Recomendaciones:

1. Habilitar sala de computación, para que pueda ser utilizada como sala de estudios.
2. Coordinar con la red, apoyo en caso de niños que presenten necesidades educativas especiales.

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 como tal. Los niños plantean sus reclamos y quejas de manera informal ante la dupla psicosocial. Existe un Buzón del Servicio Nacional de Menores que es administrado por la Dirección Regional del Servicio.

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, para estos efectos se acude a coordinaciones con la OPD.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A niños/as y familias presentar reclamos o quejas menores y más complejas	X	
Expresamente prohíbe repercusiones contra los niños/as u otros que presentan un reclamo o queja.		X
Requiere que se deje un registro del reclamo o queja		x
No se restringe el tipo de temas sobre los cuales presentar reclamos o quejas		X
Establece tiempos máximos de respuesta		X
Establece la necesidad de mantener a quien reclama o se queja, informado del curso de la acción adoptada		X
Expresa la necesidad de que la autoridad del centro residencial desarrolle acciones preventivas		X
Comentarios de lo Observado: No existe un procedimiento formal de reclamos y/o quejas, sólo instancias verbales.		
Recomendaciones: 1. Se sugiere establecer procedimientos y canales formales de reclamos y quejas para niños y padres. 2. 3. 4.		

Seguridad

1.- **¿Qué acciones se adoptan para mantener a los niños/as, recurso humano y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?** Se socializan medidas de emergencia a través de la dupla psicosocial y educadoras.

2.- **¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación del centro? ¿Quiénes participaron?** Se realizó en febrero de 2012, con la participación de toda la Residencia.

3.- **Indique si el centro cuenta con un Informe de Seguridad de Bomberos, en caso afirmativo indique las fechas.** No posee informe de seguridad de Bomberos. Existe un informe de Seguridad elaborado por un Ingeniero en Prevención de Riesgos, voluntario.

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

5.- **¿Existe registro de chequeos de seguridad en carpeta individualizada para la prevención de riesgos? ¿Con qué periodicidad se realiza?** No existe carpeta individualizada para la 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?** No existe un Plan de Emergencia escrito.

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

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia? Si la respuesta es afirmativa ¿éstas cumplen su función? Sí, esta son puertas y ventanas. En términos generales, estas podrían cumplir esa función.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Sí, existen 6 extintores en uso, y otros en bodega.

Comentarios de lo Observado:
No existen planes de emergencia formalizados, ni chequeos de seguridad por personal autorizado.
Recomendaciones:
1. Gestionar informe de seguridad de parte de Bomberos. 2.- Realizar revisión de instalaciones por personal autorizado. 3.- Elaborar plan de emergencia y socializarlo.

II.- PARTE A OBSERVAR EN EL RECINTO POR PARTE DE LA COMISION

FECHA: 05 DE JUNIO DEL 2012

NIÑO ENTREVISTADO: Manuel, 10 años

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
ALIMENTACIÓN		X			
CONSUMO DE LECHE Y SUS DERIVADOS		X			
VESTUARIO Y CALZADO		X			
TEXTIL(ropa de cama,baño, cortinas, otros)		X			
HIGIENE (insumos de aseo personal y formación de hábitos)		X			
ACCESO A HOSPITALES CONSULTORIO (enlace)		X			
ACCESO A COLEGIOS(enlace)		X			
ATENCION DENTAL		X			
CONTINUIDAD DE TRATAMIENTOS DE SALUD (antibioticos,neurológicos,psiquiatricos)		X			
ACCESO A PROGRAMAS DE RECREACIÓN		X			

- 1.- **¿Al momento de su llegada al recinto se sintió acogido?** Sí, me recibió la tía Juana.
- 2.- **¿Se le informaron las reglas de funcionamiento interno de la residencia, como las funciones del equipo de trabajo de forma clara?** Sí, me presentaron la casa y algunos niños, los otros estaban en clases.
- 3.- **¿Se ha sentido querido, respetado y valorado en su opinión en el período de estadía en la residencia?** Sí.
- 4.- **¿Qué hace o debe hacer en caso que quiera sugerir o reclamar algo sobre el funcionamiento del centro o el trato del personal?** Le pido a los tíos o le digo a ellos, me escuchan.
- 5.- **Describa lo mejor o lo peor del trato recibido en el centro.** Lo mejor es jugar a la pelota, o jugar en el computador, lo más malo es cuando no nos dejan jugar a la pelota por la lluvia, no nos dejan ver tele tampoco, porque cuando lleve nos dejan acostados, nos aburrimos porque no tenemos tele en la pieza, ni tampoco hay revistas.
- 6.- **¿Si te castigan se te informa el por qué y hasta cuando?** Nos mandan a acostarnos, el castigo dura hasta que llegue la otra tía (turno)
- 7.- **¿En que consiste tu rutina diaria?** Nos levantamos a las 6:30, nos lavamos la cara, nos bañamos en la tarde, a las 13:00 almorzamos, a las 14:00 vamos al colegio, a las 19:00 vuelvo del colegio, nos dan una colación y después cenamos, vemos televisión, los fines de semana nos acostamos más tarde.
- 8.- **¿Cuántas veces al día recibes alimentos, encuentra que es suficiente? cuando queda con hambre ¿Se le proporciona más?** Cuatro veces. Sí, una fruta o pan.
- 9.- **¿Se les permite elegir la ropa y accesorios a utilizar?** Vamos a la lavandería, la sacamos nosotros solos, cada uno tiene un casillero.
- 10.- **¿Puede manejar dinero ¿Quién se lo entrega? ¿En que lo gasta?** Si mi tía me lo da, lo llevo al colegio y compro, no se lo dejo a los tíos.
- 11.- **¿Recibe información sobre salud preventiva (sexualidad, hábitos de higiene, alimentación) ¿De que forma?** Los tíos nos conversan.
- 12.- **¿Se celebran fechas importantes como cumpleaños, fiestas patrias, Navidad etc. En caso afirmativo ¿Cuál fue la última que participó?** Los cumpleaños son con torta, y bebidas, los regalos son ropa para los grandes, y juguetes para los más chicos, para navidad les dan regalos a los que no van a sus casas.

Comentarios de lo observado:

Niño se expresa libremente, señala que se encuentra bien, solo que a veces no lo vienen a buscar los fines de semana y no puede salir. La tía que lo visita no lo trata muy bien, porque el reconoce ser desordenado.

Recomendaciones:

- 1.- Al momento del ingreso no se entregan con claridad las normas y funcionamiento de la residencia.
- 2.- Revisar la hora de levantada, el niño señala que es a las 6:30 de la mañana.
- 3.- Falta implementar espacio de estudio con computadores, se debe dar de baja los artículos en mal estado para evitar problemas de higiene y la posible aparición de roedores.

