



CISC PROTECCIÓN

ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES MAYORES CATALINA KENTENICH DE RANCAGUA

FECHA DE LA VISITA: 17/05/2013

HORA INICIO: 09:30

HORA TÉRMINO: 16:15

FECHA VISITA ANTERIOR: NO HAY

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
Paula Middleton	SEREMI de Justicia	Seremi de Justicia	
Juan Fernández	SEREMI desarrollo Social	Seremi De desarrollo Social	
Hugo Umaña	Juez de Familia	Poder Judicial	
Dannay Droguett	ATE Calle-Caminos	Seremi De desarrollo Social	
Cecilia Cerón	Directora DE Proyecto	Fundación DEM	
Blanca Medina	Jefa de Programas Sociales	OTIC O´Higgins	
Santiago Córdova	Director	UAC	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con una nota de 1 a 7 los siguientes elementos de infraestructura. Donde 7 es muy bueno y 1 muy malo y 0 (cero) si no existe.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	7
COMEDOR	6
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	7
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	7
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	7
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	7
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	7
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	7
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	7
ÁREAS VERDES	0
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN	7
VIGILANCIA	0
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	7
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	0
Comentarios de lo Observado: Si bien la residencia no posee vehículo propio, para el transporte escolar arrienda un furgón con fondos de la Corporación y para necesidades puntuales, contrata un radio taxi.	
Recomendaciones: No hay	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		10
Existen encargados de caso por niño	X		2

1.- ¿Se han realizado capacitaciones dirigidas 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.

Intervención en crisis desde el punto de vista Preventivo. Abril 2012. (Con certificación individual).

Sexualidad y afectividad 2012, sin certificación.

Taller de buenos tratos en residencia.

Taller prevención, detección e intervención en abuso sexual infantil 2012.

Taller Conducta Sexualizada 18/04/2012

Taller Quien soy 2012 (relacionado con ETD).

Para el 5 de Junio existirá un taller de prevención de riesgos que impartirá bomberos.

Comentarios de lo Observado:

1. Se observan que tiene un archivador con el registro de asistencia a los distintos talleres y capacitaciones.
- 2.-La residencia ha solicitado capacitaciones al cuerpo de bomberos en seguridad y ya está en agenda para este mes.

Recomendaciones:

1. En el registro de asistencia a talleres indicar nombre del taller
2. En el caso en que sean capacitados por instituciones externas, requerir certificaciones correspondientes.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista directivos y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)	X	
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	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?	x	
Comentarios de lo Observado: 1.-Mantienen un libro de visitas muy ordenado y completo. (registro de visitas, salidas y actividades) 2.-Existe un plan general de emergencia confeccionado por la Corporación María Ayuda, que se adapta en concreto a esta residencia en caso de emergencia. 3.-No existe libro de registro de reclamos y sugerencias. 4.-Existe un buzón informal en la residencia para el uso de las niñas y educadoras. 5.- Las carpetas individuales de da NNA tienen una lógica de orden eficiente. 6.- Las medidas de seguridad del recinto se comunican verbalmente a las NNA y personal de la residencia.		
Recomendaciones: 1. Anexar a la hoja de visita de cada niña, medidas cautelares de prohibición de acercarse a las NNA, cuando esta existan, destacando que la Directora entrega un listado con esta prohibiciones el día de visitas. 2. Confeccionar un libro de reclamos y sugerencia con protocolo que comprenda tiempos de respuestas; el que se informe a las NNA y familiares. 3.-Confeccionar un plan de emergencia propio de la residencia.		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

No.

Se estructura de manera verbal con el equipo, están a cargo inicialmente con asistente social de jornada completa con la Directora.

Se ha socializado de manera verbal en reuniones de equipo.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Sí, la educadora de turno. Y deja la anotación correspondiente en el libro de novedades, para que sea de conocimiento en el traspaso de turno.

3.- ¿Dicho procedimiento contempla el apoyo al niño ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia?

Sí, existe el procedimiento, el cual se adecua a la edad y las características personales de cada NNA.

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

Sí.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, 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.

6.- 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? ¿Quién entrega esa información?

La psicóloga en conjunto con la ETD, conforme a la necesidad especial de la NNA ; estando siempre presente la Directora.

Sí, se entrega información a través de intervención individual.

7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

Sí, cuentan con rutinas y normas.

La información es entregada a requerimiento de los padres, teniendo un trato especial con los que están en un procedimiento de vinculación progresiva con las NNA.

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

La NNA llega acompañada por un adulto o profesional de un programa.

Posteriormente ingresa a las dependencias de la Directora, siendo acogida por esta y por una profesional asistente social.

Se registran los primeros datos de acuerdo a los documentos que trae, también la Directora se entrevista con adulto que acompaña a la NNA.

Al ingresar la NNA junto a ETD y profesional realizan un recorrido por el Centro. Después se va presentando de forma individual con cada una de las NNA del Centro como también con el personal.

En el recorrido, con la NNA, se le indica de sus derechos básicos, casa, abrigo, alimentos, horarios y, la normativa del Centro por parte de la profesional.

También se da el espacio para que se despida del adulto que la traslada, cuando existe el vínculo con él.

Al segundo día se le asigna una dupla quien comienza a activar las redes educacionales, de salud, etc. Y, en el caso que la NNA ingrese en compañía de su madre, se hace la entrevista inicial a la progenitora. (A la semana la NNA, debe estar incluida en el sistema escolar)

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

El Dr. Carlos Willar, hace evaluación general de salud. (Es voluntario), a requerimiento de la residencia, si no puede, se deriva al Hospital Regional con una ETD. En algunos casos las niñas traen constatación de lesiones.

Recomendaciones:

1.No hay

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.**1.- ¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?**

Sí, existe evaluación diagnóstica dentro de las bases técnicas. También hay diagnóstico psicosocial integral de carácter tipo, que nos es exhibido.

Evaluación diagnóstica que se encuentra en la pauta o protocolo de evaluación de habilidades parentales.

2.- ¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?

Sí, se escucha para enfocar el proceso de intervención de las NNA.

3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?

Depende del caso.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de evaluación de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6.0.

Comentarios de lo Observado: No hay

Recomendaciones:

No hay

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.

No, ya que los planes están vencidos en 1 de junio del 2012, sin embargo, se observan documentos muy valiosos en las carpetas tales como; Acciones realizadas, el sistema de archivo es cronológico y temático, evaluación de competencias parentales (Psicológico y social), registros de intervenciones Psicológicas y sociales, documentos del tribunal, documentos del SENAME, documentos de otras instituciones (PRM, PDI, servicio médico legal) registro de área de salud completos, registros de área educación completos, fichas de ingresos y las fotos de cada una de las NNA, resoluciones (al día), certificados, etc.

2.- ¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?

Las acciones implementadas, registro de intervención psicológica y social, con una frecuencia de un mes promedio, intervenciones educativas.

Las intervenciones de adolescentes, el PII, está preparado para una vida independiente, es genérico.

También existen registro de intervenciones directas e indirectas (reuniones de coordinación con otros programas), otro tipo de intervenciones con las NNA y con adultos (familia directa)

3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.

No, estaban atrasados los informes al tribunal, desde el año pasado.

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

Objetivo en relación al NNA, (Psicológico, social y psicopedagógico), a la Familia y comunidad. Y un objetivo transversal ya que el PII es el mismo, la adquisición de destrezas y autonomía progresiva y de preparación para la inserción del mundo laboral (para adolescentes).

En relación a las NNA en etapa escolar, el plan de intervención comprende un objetivo transversal y objetivos específicos en relación a la NNA Familia y comunidad. Respecto de cada objetivo hay actividades identificadas y resultados esperados.

5.- ¿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, lo consideran y están en las intervenciones que se encuentran integradas en las carpetas, en caso de que no existan redes familiares, se solicita informes de redes a tribulan de familia para que les gestiones en el registro civil.

A través de los registros de eventos consignados en las carpeta y de los informes de situación de permanencia.

6.- ¿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 (Ver carpetas individuales).

El plan de intervención debe estar elaborado al primer mes de ingreso al Centro.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de elaboración del Plan de Intervención Individual de los NNA que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6.9

Comentarios de lo Observado:

1.-Los planes de intervención no se encuentran acompañados en las carpetas que se revisaron, los que existen están vencidos, pero al final de la revisión de la carpeta, la Directora entrega planes de intervención impresos que no se habían anexoado y explica que esto se debe a la alta rotación profesional.

2.-Falta claridad referida al objetivo del PII, responde el evento de intervención.

Recomendaciones:

1. Agregar a que objetivo apunta la intervención.

Proceso: Intervención con la familia.

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

Se cuenta con la evaluación de la situación la familia, se observan informes integral e informe de competencias parentales.

2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?

Director y dupla psicosocial.

Se informa, además las familias llegan informadas desde el Tribunal, igualmente se refuerza esa información.

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

Si existe y está considerado dentro del PII, se encuentran objetivos específicos a trabajar con la familia.

4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?

Sí. Trabajan con una red de apoyo de voluntarios que apoyan en esto.

Se trabaja en visitas con personas relacionadas y significativas para las NNA.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el trabajo de intervención con la familia del Plan de Intervención Individual de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

- 1.-No existe un lugar especialmente destinado para las visita, sin embargo, se utiliza el comedor general y el jardín.
- 2.-Para visitas supervisadas se realiza en la sala de intervención familiar.

Recomendaciones:

No hay.

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente

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

Semanalmente la Directora se traslada sola o en compañía de la asistente social y genera instancia de dialogo con las niñas y de forma individual, muchos temas tienen que ver con pololeo, permisos, comida, etc.

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

Semanalmente.

La Directora genera la instancia en casa una de las casas, tanto de adolescente y niñas, esto se refleja en la pauta de satisfacción de usuario.

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

Decisión de participar en talleres que se implementaran, se hace participar a las niñas en creación de proyectos de vida independiente por ejemplo, preguntándoles que querían ser, tanto en aspecto individual, de familia y comunidad. Se considera su voluntad de asistir a actividades deportivas, lo cual fue verificado por la comisión.

4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?

En concreto tienen dos casos. En el caso que la ETD no pueda comunicarse se pide intervención de la Psicóloga.

5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?

Sí, de acuerdo a los recursos establecidos pueden adquirir vestimentas.

6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?

Sí, pero de manera excepcional dependiendo de las características de cada niña. Sólo pequeñas cantidades de dinero, que administra la ETD, para fines precisos dependiendo de la necesidad.

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

Sí, y tienen su espacio

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

Se celebran cumpleaños individuales, sin embargo, han ingresado niñas con cumpleaños ya pasados que se celebran de forma mensual. Existen unos voluntarios que quieren celebrar los cumpleaños, se aceptará el proyecto.

Se integra a los padres, parientes u otro adulto significativo según grado de vinculación con las niñas.

Se celebran todas las fiestas como Halloween, fiestas patrias, etc.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de participación de los Niños/as y su preparación para la vida independiente. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado: No hay
--

Recomendaciones: No hay

Proceso: Resolución de conflictos

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

Generalmente discusiones por el uso del vestuario ajeno, insultos y descalificaciones hacia sus padres, perdidas de objetos o artículos personales, etc. Esta situación ocurre más en la población adolescente que en el caso de las niñas.

2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?

Primeramente la ETD dialoga con las involucradas, si esto escapa a los recursos personales de ella, interviene el Psicólogo.

Las sanciones están relacionadas con responsabilizar su conducta y dentro de ese dialogo se llega a un consenso y se hacen compromisos por parte de las niñas a ETD.

3.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.) Describa.

No existe procedimiento escrito ni regulado, todo pasa por la verbalización y la resolución amistosa de conflictos.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de resolución del conflictos del centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
--

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

No hay

Recomendaciones:

Elaborar un manual de convivencia donde se estipulen conflictos o enfrentamientos y los procedimientos de solución con la sanción.
--

Proceso: Rutina Diaria

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

Levantarse, ducharse, hacer la cama, desayuno, limpieza personal, actividades recreativas y educadoras, ejecución del plan de intervención; además los domingos van a misa. Es importante destacar que las rutinas son flexibles de acuerdo a las necesidades de las niñas.

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

Deben ducharse diariamente antes de acostarse, lavado de dientes.

Sí, existe una planilla de los artículos que existen y que se requieren.

Sí.

Sí.

3.- ¿La rutina diaria de la residencia promueve la autonomía del NNA y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Sí, tienen plan específico para la vida independiente. Ejemplo, si quieren ir de compras, van, se vuelven solas del colegio, se les autoriza ir al Ciber y cumplen con los tiempos.

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

Existe un plan, nos remitimos a respuestas anteriores.

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

Es relativo, pues la rutina es flexible dependiendo a si cuentan o no con talleres.

Son dos horas como máximo en la semana y el fin de semana 5 horas libres, pero se quedan con la ETD de turno.

6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?

En la semana principalmente a extraescolares, las adolescentes están en talleres de cocina en la Municipalidad, también de belleza y autocuidado para niñas y adolescentes.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de rutina diaria que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
--

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado: No hay
--

Recomendaciones:

No hay

Proceso: Salud

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

Al ingreso no, pero si dentro de la primera semana. Algunas vienen con constatación de lesiones.

El doctor Willar quien es voluntario, realiza la evaluación inicial y va derivando con jurisdicción al Cesfam.

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

Existe una ficha de salud que está en la carpeta individual, distribuido por áreas. Además tiene un cuaderno individual de cada niña con los registros de los controles.

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

No existe uno formal, pero la gestión se realiza por la Directora.

El sistema de atención es lento, sobre todo la atención especializada tiene una demora de dos meses, en algunos casos, se debe utilizar recursos del hogar para atención particular. El área de la salud mental es insuficiente.

Existen mejoras en la atención, pero es muy burocrática la atención ya que hay que pasar por muchas ventanillas, por lo que en ocasiones se opta por llevar a urgencia.

4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.

En el Cesfam 4 de Población Nelson Pereira de Rancagua. Solo hay un caso que está en otro Cesfam de Gultro, pero se está gestionando el cambio.

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

Las derivamos a especialistas como nutriólogo, oftalmólogo, dentista, matrona, etc. Los síntomas más comunes y menos graves las ve el doctor Willar.

6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?

No tenemos convenios, solo voluntariado permanente en las áreas mencionadas.

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? De ejemplos.

Si, cuando las niñas ingresan se le informa; desde el punto educativo, por parte de profesionales sicólogas se realizó taller de hábitos y salud física. También se hace un trabajo de reforzamiento con la salud de las niñas. Se hacen talleres con las ETD para que lo apliquen. Para este año, se inició ejecución con programas de Cesfam, Carabineros, etc.

Las temáticas que se han tratado Drogas, programas adolescentes, higiene y salud física.

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

No tienen casos que requieran de acompañamiento especial.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA?¿Quién está a cargo?

A cada educadora por casa se entrega protocolo, donde se debe registrar tratamiento y dosis aplicada a cada niña. La encargada de distribuir los medicamentos es la secretaria, la única que cuenta con llave de almacenamiento de medicamentos.

Los documentos involucrados en este procedimiento son:

- a) El protocolo de Administración de documentos, da las pautas generales y debe ser conocido por las ETD de la residencia.
- b) La Planilla de Entrega de Medicamentos, el cual cuenta con los siguientes registros: nombre paciente, dosis, control, firma responsable y observaciones.
- c) El registro de entrega de medicamentos que cuenta con los siguientes registros: medicamento, dosis, cantidad y nombre de paciente

Los encargados de este proceso son : ETD , Secretaria y Psicóloga.

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

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de salud que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6.7

Comentarios de lo Observado:

- 1.-Los medicamentos se suministran por ETD y están organizados en pastilleros por niñia y dosis.
- 2.-Atención e internación de corta estadía para salud mental, no existe en la región y debe derivarse al Rancagua.
- 3.-Existe un convenio con farmacia local para compra de medicamentos con pedido y pago a 30 días además de descuentos.
- 4.-No hay instrumentos actualizados para realizar test psicológicos.
- 5.-No hay procedimiento escritos pero si acciones, como afiches educativos pegados en la pared sobre higiene personal y drogas

Recomendaciones:

No hay

Proceso: Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA 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?

Hay 4 comidas: desayuno 7 a 7:30, almuerzo 13:00 a 13:30, once 16 a 16:30 y cena 19 a 19:30.

Existe una planilla – Minuta que se actualiza semanalmente, está en la cocina.

No existe nutricionista, lo hubo hasta febrero, hoy tratan de hacer lo más adecuado en minutas entre la Directora y la secretaria conforme a su experiencia.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de alimentación que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado: Se destaca que existe por parte de profesionales del área salud excelente disposición en la atención.
Recomendaciones: No hay

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	29
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	1
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>30</u>

1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.

Todos asisten al colegio.

2.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?

Se cuenta con sicopedagoga, que actualmente está con licencia, así que se está buscando reemplazo. La ETD, ve el tema con apoyo de alumnas en práctica y en última instancia el apoyo de la dupla.

3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?

Sí, cuenta con certificados anuales de estudio, con informe de sicopedagogos y con registro de asistencia a reunión de apoderados. También existen mails entre el centro y los directores de los colegios.

4.- ¿Cuentan los NNA con espacios aptos para el estudio y realización de tareas? ¿Son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas).

Sí, tienen espacio y generalmente acceso a internet.

5.- ¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?

Las apoderadas asignadas, voluntarias que han pasado por proceso de evaluación, respecto de los padres, no participan en el proceso.

No se les pide a los padres que asistan a la reunión pero si se les informa del proceso.

Las apoderadas asignadas y si por un tema de salud no puedan ir, profesionales del Centro y ETD ven como cubrir.

6.- ¿Se dispone de apoyo para casos de NNA con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera de la residencia? ¿En qué consiste?

No tienen educadora diferencia I, solo sicopedagoga que esta con licencia hace un mes.

Se tratan de brindar apoyo sicológico del área y sicopedagogo y contactarse con Senadis.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de atención educativa que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

1.-La menor que no asiste esta fugada.
--

2.-Se trata de brindar apoyo sicológico del área y sicopedagogo y contactarse con senadis

Recomendaciones:

No hay

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 NNA?

No tiene procedimiento.

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

No, pero pueden acceder al curador ad litem nombrado por el tribunal y pedir apoyo a un abogado del Sename.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
A NNA y familias presentar reclamos o quejas		x
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros 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 de la residencia desarrolle acciones preventivas		x
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA:5.0		
Comentarios de lo Observado: 1.-Si bien no tiene libro de reclamos, si existe uno de novedades que lo llena la ETD, donde se puede agregar alguna situación; también existe un buzón abierto que era del Sename, el cual se encuentra en secretaria y las niñas ingresan cartas como se puede observar. 2.- Se realiza por lo menos dos veces al año una encuesta de satisfacción de usuario para las niñas y la familia (diciembre-mayo), pues la Corporación Maria Ayuda lo incorporó; si alguna persona quiere hacer un reclamo puede pedir hablar con Directora. 3.- No tienen procedimiento de reclamos pero tratar de abarcar desde la contingencia la recepción y respuesta de estos.		
Recomendaciones: Confeccionar un Libro de reclamos.		

Proceso: Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

Señaléticas de vías de evacuación, planimetría de evacuación, extinguidores, red húmeda y seca con revisión, puertas de salida de emergencia, zona de seguridad, taller de prevención de riesgos, simulacros de plan Daisy, red de emergencia con Carabineros y capitán, inducción de ETD de reacción en casos de emergencia.

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?

El 2012 en el mes de Octubre y participó todo el personal y las niñas que se encontraba en la residencia. El miércoles 5 de Junio es el próximo simulacro.

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

La Directora indica que si existió una evaluación de seguridad por bomberos y este no ha sido remitido.

4.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los NNA? (por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, del mobiliario, espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?

Existe un consejo técnico compuesto por voluntarios que Maria Ayuda que se preocupan de reparaciones y mantenimiento; de acuerdo a las bases técnicas de Maria Ayuda, se deben realizar evaluaciones semestrales a través de la red social que han sido coordinadas en el segundo semestre 2011 y primer y segundo semestre 2012 a través de bomberos, proyectándose una nueva para el primer semestre 2013.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Sí.

7.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

Sí.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?

Si.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.

Si, 6 extintores, aún vigentes.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de seguridad que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado: No hay

Recomendaciones:

No hay



CISC PROTECCIÓN

**ACTA DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES
MAYORES RESIDENCIA FELICE SALAS DE SAN VICENTE DE TAGUA TAGUA**

FECHA DE LA VISITA: 29/05/2013

HORA INICIO: 10:30

HORA TÉRMINO: 17:15

FECHA VISITA ANTERIOR: No Hay

INTEGRANTES DE LA COMISIÓN

NOMBRE	CARGO	INSTITUCIÓN	FIRMA
PAULA MIDDLETON	SEREMI DE JUSTICIA	MINISTERIO JUSTICIA	
ISABEL DURAN	ASESORA SEREMI	MINISTERIO JUSTICIA	
HUGO UMAÑA	JUEZ DE FAMILIA	PODER JUDICIAL	
BLANCA MEDINA	JEFA DE PROGRAMAS SOCIALES	OTIC O'HIGGINS	
SANTIAGO CORDOVA	DIRECTOR	UAC	
CECILIA CERON	DIRECTORA	FUNDACION DEM	

I. INFRAESTRUCTURA DEL RECINTO

Califique con una nota de 1 a 7 los siguientes elementos de infraestructura. Donde 7 es muy bueno y 1 muy malo y 0 (cero) si no existe.

CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL RECINTO	NOTA
DORMITORIOS (hay camas suficientes, closet, espacios individuales para guardar)	5
COMEDOR	7
BAÑOS (condiciones de higiene, agua caliente, ubicación cercana a dormitorios, artículos de aseo, toallas, etc.)	5
PAREDES (condiciones de humedad, limpieza, pintura, etc.)	7
VENTANAS (condiciones de limpieza, estado, falta de vidrios, etc.)	7
COCINA (condiciones de higiene, menaje, distribución espacial, seguridad de las instalaciones.)	6.5
VENTILACIÓN Y/O LUMINOSIDAD DEL INMUEBLE	7
HIGIENE GENERAL DEL INMUEBLE	7
ESPACIOS COMUNES DE ESPARCIMIENTO	6.5
ÁREAS VERDES	7
LAVANDERÍA	7
CALEFACCIÓN	4
VIGILANCIA	0
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	6
SE CUENTA CON VEHÍCULO DE LA RESIDENCIA (Si=7, No=1)	1
EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL (PC, Internet, etc.)	0
LUGAR ESPECÍFICO PARA LA REALIZACIÓN DE VISITAS	5
<p>Comentarios de lo Observado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Los colchones de las camas eran de muy baja densidad, las camas tenían poca ropa para el invierno, considerando las condiciones climáticas y las características del lugar que es muy húmedo. 2.-En el momento de la visita solo había agua caliente en una ducha del primer piso, de dos duchas no salía agua. La Directora explico que ese día estaban en proceso de compra y recarga. 3.- El menaje al igual que los alimentos disponibles en el refrigerador eran insuficientes, referente a los últimos, están comprando alimentos según requerimiento, pues están en trámite de obtener cuenta bancaria. Hasta el momento están funcionando con préstamos institucionales. 4.-No existen computadores a disposición para las NNA, atendidas las necesidades actuales, especialmente ligadas al área educacional. 5.- Si bien la residencia cuenta con lugar para visita, este es pequeño en relación a la cantidad de niñas con ingreso vigente versus la cantidad de adulto significativo que pudieran visitarla. 	
<p>Recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenión en todas las duchas, para que estén todas en funcionamiento y con agua caliente. 2. Adquirir menaje de cocina. 3. Si bien existen diversas acciones de seguridad, no existe protocolos sobre la materia, ni tampoco informe general de seguridad de la residencia, se sugiere confeccionarlos u obtenerlos. 4.-Se estima imprescindible la adquisición de equipos computacionales para el uso de las NNA y se estima deseable internet con los controles y restricciones para el uso debido. 	

II. RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS	SI	NO	N°
Existe personal especialmente destinado a recibir y acoger a los NNA que ingresan al centro	X		2
Existen encargados de caso por niño	x		2

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

No se han realizado.

Comentarios de lo Observado:
Recomendaciones: 1. Ante la respuesta de no contar con capacitaciones dirigidas al personal del Centro, se sugiere por estimarse imprescindible, realizar capacitaciones tanto para ETD y personal técnico administrativo en temáticas relacionados con vulneración de derechos, de seguridad y primeros auxilios, resolución de conflictos, autocuidado, etc.

III. GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

Técnica de recolección de datos: Entrevista directivos y técnicos de la residencia y revisión de carpetas físicas.

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

GESTIÓN, NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	SI	NO
¿EXISTEN CARPETAS INDIVIDUALES DE CADA NNA?	X	
¿ESTÁN COMPLETAS Y ACTUALIZADAS? (Estado de causas, ficha médica, etc.)		x
¿EXISTE REGISTRO DE VISITAS?	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?	x	
Comentarios de lo Observado: 1.-Las carpetas tienen un cierto orden pero estaban incompletas. 2.- Las medidas de seguridad se difunden a través de las ETD, pues la Directora hace reuniones quincenales con ellas y también con las NNA.		
Recomendaciones: 1. En el libro de visitas habilitar un espacio que determine la relación o parentesco de quien realiza la visita a la NNA. 2. Adjuntar al Libro de Visita, la medida cautelar que pudiera decretarse en relación a alguna persona que visite a la NNA, para un debido control de sus cumplimiento, especialmente en los horarios de visita. 3. Se sugiere un mayor orden en las carpetas individuales y mantenerlas completas y actualizadas		

IV. DIAGNÓSTICO E INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Técnica de recolección de datos: Entrevistas y chequeo de carpetas

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

Proceso: Ingreso y acogida

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

Si, cuenta con uno. Esta determinado según espacio donde se ubicará la niña. La Directora es quien está a cargo de la acogida con ayuda del asistente social y la ETD. Se encuentra regulado en un protocolo.

2.- ¿Dicho procedimiento considera la designación de un educador, profesional o técnico como figura de apoyo y referencia?

Si, un profesional o técnico como figura de apoyo.

3.- ¿Dicho procedimiento contempla el apoyo al niño ayudándole a conocer la situación que vive, y de acuerdo a su edad explicarle el motivo de su ingreso a la residencia?

Se procede de forma progresiva, al principio se le conversa acerca de los motivos de ingreso y luego el procedimiento se adapta al proceso evolutivo de la niña. El asistente social le explica todos estos procedimientos NNA.

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

Si, se realiza por parte de la Directora y psicóloga a grandes rasgos al momento del ingreso donde se explica cómo es el sistema residencial, y posteriormente en intervenciones, se va explicando normas y deberes; esto según la edad y capacidad de comprensión de la NNA.

5.- ¿Los niños/as y adolescentes ingresados a una residencia, reciben información acerca de los servicios existentes en la residencia, cómo y por quiénes serán atendidos, con quién o quiénes es posible que compartan?

Si, los realiza la Directora y psicóloga pero de forma paulatina en forma verbal.

6.- 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? ¿Quién entrega esa información?

El psicólogo.

Sí.

Psicólogo.

7.- ¿La residencia cuenta con rutinas preestablecidas y normas de funcionamiento? ¿Se encuentra disponible para los padres u otras personas que lo requieran?

Si, cuenta con estas y se encuentran disponibles en los espacios físicos orientados solo a las niñas.
Si, los padres la solicitan se facilita esta información de forma verbal.

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

Los primeros días normalmente ingresa acompañada de un familiar, se realiza la despedida de este y se ejecuta el procedimiento de acogida y contención, se conversa con ella para darle a conocer los motivos de su estadía en la residencia y comenzar a establecer una relación con ella. Se le explica el funcionamiento del hogar, las normas y a quien debe acercarse en caso de necesidad. Se le presenta a la ETD quien estará a cargo además de la presentación con las demás niñas.

También se contempla la asignación del espacio físico, rutinas, aspecto escolar.

Se realiza un contacto con la familia de la NNA, se busca este y se realiza visita domiciliaria, así se van recopilando los antecedentes para evaluar el caso.

En algunos casos se lleva al Hospital de San Vicente para ver la salud, las más pequeñas van al colegio.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de acogida de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado: No hay

Recomendaciones:

1. Se sugiere que en el proceso de acogida estén contemplados según edades y características especiales de las NNA.

Proceso: Evaluación de la Situación del Niño/a.

1.- ¿Existe un protocolo de evaluación diagnóstica de la situación del NNA? ¿Existen protocolos diferenciados de acuerdo a la edad y etapa de desarrollo del NNA?

Formalmente no existe un protocolo sino que se extraen las indicaciones desde las bases técnicas. No existe un protocolo diferenciado.

2.- ¿La evaluación incorpora la opinión del NNA?

Se escucha a la niña pero no se integra su opinión en el primer plan de intervención, si en los posteriores.

3.- ¿La evaluación incorpora la opinión de la familia del NNA?

En cierta medida ya que antes de formular el PII se ven los antecedentes y visitan las familias, y es en ese momento cuando se da paso a las expresiones que estimen necesario.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de evaluación de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 5.0.

Comentarios de lo Observado:

Si bien no existe protocolo de evaluación diagnóstica, en el protocolo de ingreso y acogida hay un ítem orientado a la evaluación que dice relación con la profundización y complementación de la información de ingreso.

Es evidente para la comisión que los recursos humanos son insuficientes para las actividades que el centro declara, las ETD cumplen doble y triple función, así también con los profesionales

Recomendaciones:

1. Creación de un protocolo de evaluación diagnóstica de situación de NNA.

Proceso: Desarrollo Plan de Intervención Individual.

1.- ¿Existen Planes de Intervención Individual? ¿Cómo se abordan en estos planes los antecedentes relevados en la evaluación diagnóstica? ¿Quién los diseña? Describa, en términos generales la estructura y contenido de un Plan de Intervención Individual.

Si, existen. Se visualizan las posibles alternativas que tiene la niña de acuerdo al diagnóstico y al trabajo con la familia. En algunos casos se puede trabajar con los padres o con tercero significativo. Se realizan las actividades programadas que son las visitas domiciliarias y entrevistas, a parte de las indicaciones del tribunal. El diagnóstico inicial se inserta en el PII y da las bases para comenzar.

La dupla psicosocial es quien diseña el PII.

La estructura es primero la identificación, luego el diagnóstico inicial, los objetivos (con la niña, con la familia, adulto significativo y/o persona encargada de egreso y comunidad), las actividades, resultados esperados y plazo.

2.- ¿Cómo se implementan acciones o líneas de trabajo orientadas a cumplir los objetivos de los Planes de Intervención Individual? ¿Quién está a cargo de evaluar el cumplimiento de objetivos?

A través de talleres, reuniones de equipo donde se visualiza como poner en práctica el plan o intervenciones a realizar.

La directora es quien está a cargo de evaluar el cumplimiento de los objetivos, el plan dura 6 meses.

3. ¿Se registran evaluaciones trimestrales de avance y cumplimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazo? Ver carpetas individuales.

El PII tiene una duración de 6 meses por lo que es en este tiempo que se debe renovar, aparte existe el informe de evolución el cual se envía a tribunales para informar la situación de las niñas. En la práctica sin embargo se realiza aproximadamente cada 5 meses.

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

Con la niña: aumentar niveles de autoestima y bienestar, mantener y profundizar los vínculos afectivos con la familia, promover escolarización permanente con la niña, fortalecer factores protectores con la niña.

Con la familia: procurar reinserción social de la niña en el seno de la familia nuclear, habilitar roles parentales.

Con la comunidad: coordinaciones de salud y escolar.

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

Intensivamente se hace en los casos en que se trate de grupos familiares con posibilidad de recuperación.

Reuniones de equipo, entrevistas, visitas domiciliarias, trabajo en redes.

6.- ¿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 (Ver carpetas individuales).

Directora señala un mes, en carpeta se refleja más de un mes. Al consultarle a la Directora sobre lo advertido en la revisión de carpetas explica escuetamente que no tiene explicación.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de elaboración del Plan de Intervención Individual de los NNA que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 4.0

Comentarios de lo Observado:

- 1.-En relación a la pregunta 3 que antecede el ítem y luego de efectuada la revisión de carpetas se pudo advertir que las evaluaciones o planes de avance no se diferencian entre cortos, largos o medianos plazos.
- 2.- Indicar que los plazos y los contenidos de los PII no son posibles de evaluar, ya que se encuentran vencidos, en dos de los casos no están disponibles para revisión.
- 3.- Se observa que en el PII se hace mención a la intervención familiar, sin embargo en los registros, no se evidencian acciones concretas y permanentes de intervención familiar, indicando el asistente social ante la consulta, que “son casos especiales y muy complejos”

Recomendaciones:

1. Se recomienda que en los informes de avance den respuesta a la estructura de los planes de intervención donde se refleje la relación del cumplimiento del objetivo a través de las actividades y los resultados esperados.

Proceso: Intervención con la familia.

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

En la medida que exista un informe previo o evaluación de un organismo externo, se efectúa una evaluación para complementar aquella o profundizarla. De no haber, se recopilan los antecedentes mediante entrevistas semi estructuradas, observación de grado de protección y análisis.

No existe protocolo documentado de trabajo.

2.- ¿Quién está cargo del contacto con la familia? ¿Se informa a la familia que se trata de una medida esencialmente temporal?

Dupla sicosocial.

Si, se le informa a la familia el trabajo que se determina con respecto a la medida solo a través de las entrevistas.

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

Si, está dentro del PII, pero no de manera independiente pues corresponde a unos de los ejes de intervención del PII.

Consiste en diversas acciones o intervenciones que dependerán del objetivo concreto que se pretende obtener a nivel familiar. En concreto, dependerá de la recuperabilidad de la familia y el grado de intervención que con ella se realice.

Los registros de las carpetas no dan cuenta de las intervenciones en el ámbito familiar.

4.- ¿Disponen de alternativas de apoyo los NNA que no reciben visitas? ¿Cuáles?

Sí.

Existen tardes de cine o de baile como forma de distracción, junto a talleres de fotografía, arte, juegos visitas de colegios.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el trabajo de intervención con la familia del Plan de Intervención Individual de los Niños/as que ingresan al centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
--

NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

- 1.-Atendido el sistema de registro y la falta de actualización en carpetas individuales, se dificulta la visualización de los procesos de intervención familiar en forma sistemática.
- 2.-No se observa estructura de intervención familiar, que tienda a las características generales y especiales de las familias a intervenir.

Recomendaciones:

No hay

Proceso: Participación y preparación para la vida independiente**1.- ¿Qué estrategias existen para promover las opiniones del NNA en relación a temas de importancia y que afectan su vida diaria y su futuro?**

Un auto registro expresando lo que sienten frente a un determinado problema, en la intervención psicológica, más aun en la etapa de adolescencia, en el ámbito educacional ya que se privilegia lo técnico, escasas opiniones se abordan en las intervenciones psicológicas. De esto se hace un seguimiento.

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

No existe.

No corresponde

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

Se les escucha al momento de fijarse un régimen comunicacional.

Al establecer un acercamiento o reintegro familiar.

Participación en talleres en la escuela (violín sábado a las 09:00)

4.- ¿A través de qué mecanismos se procura la comunicación con NNA que tienen dificultades para la expresión verbal?

Se utiliza un mecanismo escrito a través de un cuaderno específico para esto, para un caso de una NNA de 15 años con trastorno de lenguaje severo, se potencia la escritura, solo en casos que no se le entienda.

5.- ¿A los NNA se les permite elegir la ropa y accesorios que requieren utilizar y efectuar compras en el comercio normal establecido?

Si, Se les permite elegir ropa de acuerdo a lo disponible por donación. Si desea comprar algo aparte, se les acompaña por una ETD o Directora para esto.

6.- ¿Se les pueden asignar pequeñas sumas de dinero a los NNA? ¿Cómo es manejado por el personal?

No se le asigna. Si los familiares les facilitan, se deja por la ETD registrado en el libro de novedades y los guarda ella y se les va entregando según los requerimientos, generalmente para el recreo.

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

Si, tienen su propia ropa y los padres pueden traerles. Los espacios para guardarla son en lockers individuales.

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

Si, se celebran los cumpleaños, se hace convivencia mensual; los padres o adulto significativo pueden participar y saludar, igualmente puede organizar alguna actividad, pueden venir otras personas significativas para las niñas.

Se celebran fechas como 18 de septiembre, navidad, año nuevo, día del niño e integran a las NNA a actividades etc.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el proceso de participación de los Niños/as y su preparación para la vida independiente. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 6.5

Comentarios de lo Observado:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1.-Las niñas tienen 3 mudas de ropa diaria para mantener el orden.2.-En el comedor están establecidas las fechas de cada cumpleaños.3.-Día del padre o madre se celebran de forma interna, y se hace un asado; las niñas pueden hacer regalos a quienes deseen.4.-Participan en desfiles.5.- Se destaca que en la residencia existen dos niñas en la Universidad estudiando kinesiología y Pedagogía en Química y Biología; y un NNA internada en un Liceo Técnico. |
|---|

Recomendaciones:

No hay

Proceso: Resolución de conflictos

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

Conflictos comunes entre pares, ropa, pertenencias, etc. Con el personal pocas veces, en general cuando se les trata de imponer normas.

2.- ¿Cómo se resuelven los conflictos de convivencia entre los NNA? ¿Se establece algún tipo de sanción?

Se identifica el problema y se llevan a las niñas a la dirección y aquí se intenta aclarar el problema y se dan las alternativas de solución a través de acuerdos y compromisos que se deben cumplir.

3.- ¿Cuál es el sistema de disciplina? (Reglamentación, procedimientos y sanciones conocidas, etc.) Describa.

No existe un protocolo de reglamento.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de resolución del conflictos del centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
--

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado:

No hay

Recomendaciones:

1. Elaborar un manual de convivencia donde se estipulen posibles conflictos a enfrentar y procedimiento de solución y sanción de cada uno de ellos.

Proceso: Rutina Diaria

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

En determinar los horarios específicos de levantada, desayuno, traslado y regreso del colegio, cambio de uniforme, hora de estudio, onces y cena, deberes comunitarios, recreación, orden de mochila y uniformes, oración, aseo. Desde las 6:00 a 22:00 horas.

2.- ¿En qué consiste la rutina de aseo personal de los NNA? ¿Hay suficiente artículos de aseo personal? ¿Se ve aseada la Residencia? ¿Se ven aseados los NNA?

Ducharse y lavarse los dientes.

Existen suficientes artículos de aseo personal.

Sí se ve aseada la residencia.

También las niñas.

3.- ¿La rutina diaria de la residencia promueve la autonomía del NNA y las oportunidades para la toma de decisiones? De ejemplos según lo observado.

Si las promueve, ya que cada una ayuda en mantener el orden y aseo de su pieza y espacios comunes además de esto, la mantención de limpieza de los baños y cada niña se preocupa de ordenar sus elementos de estudio y uniforme para el colegio.

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

Fomento de la higiene personal, entrega de pequeñas cantidades de dinero para compras menores (según el aporte de los padres), establecimiento de horarios de estudio.

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

Están establecidas en la rutina, cuentan con 1 hora desde las 20:00 a las 21:00 horas, en este tiempo pueden ver televisión y participan de distintos talleres como zumba, bordados, pintura.

6.- ¿Qué actividades realizan los niños/as fuera del centro?

Actividades extra-programáticas que fije el colegio.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de rutina diaria que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

La rutina diaria esta publicada en lugares visibles por lo que permite que se puedan identificar los horarios y actividades del día.

Recomendaciones:

No hay

Proceso: Salud

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

No hay.

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

No tienen ficha pero cuentan con un registro de suministro de medicamentos en una planilla en el libro de novedades que es manejado por la etd.

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

No hay protocolo, sin embargo la Directora hace presente que existen problemas relacionados con interconsultas para atenderse por médicos especialistas en el servicio público.

4.- ¿Los NNA están inscritos en el Consultorio? Si hay casos en que no estén inscritos describa causas y forma de abordar la situación por la residencia.

Están inscritas en la posta rural de Pencahue y de ser necesario en el hospital de San Vicente. Las de menor edad asisten a los controles de niño sano y fue posible observar algunos carné.

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

Dolor de estómago, vómitos, fiebre, resfrío.

6.- ¿La residencia cuenta con convenios que favorezcan la adecuada atención de los NNA en salud física, mental y dental?

Sólo hay convenio con psiquiatra infanto-juvenil.

En la parte dental el colegio lo relaciona.

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? De ejemplos.

Si, en este momento existe una campaña contra las enfermedades infecciosas en el ámbito sexual y se encuentra difundida a través del diario mural. En el momento de la visita, no hay niñas con vida sexual activa, sin embargo se está llevando a algunas a la matrona del consultorio a fin de informarles sobre materia sexual.

Existe información acerca de hábitos de higiene y aseo personal, se encuentran visibles y publicadas en los baños.

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

El colegio la evalúa y la deriva a proyectos de integración.

9.- ¿Se llevan registros escritos de todos los medicamentos administrados a los NNA? ¿Quién está a cargo?

Si, en el libro de novedades.

Igualmente hay un registro que se realiza en una planilla diaria nocturna de forma semanal.

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

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de salud que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
NOTA: 5.0

Comentarios de lo Observado:

Los medicamentos se encuentran ubicados en la cocina de fácil acceso para las niñas.

Recomendaciones:

1. Se sugiere llevar una ficha que consigne datos de salud al ingreso, diagnósticos médico, registro de administración de fármacos, adjuntar exámenes. Además consignar el estado nutricional de las niñas.
2. resguardo de medicamentos.
3. Contar con un registro del stock de medicamentos con los que cuenta el Centro y procedimiento de entrega del medicamento al responsable que lo administra.
4. Formular protocolo de atención y derivación.

Proceso: Alimentación

1.- ¿Cuántas comidas diarias reciben los NNA 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?

En la semana desayuno de 7:00 a 7:30, once-cena 18:00 a 19:00. Los fines de semana y festivos, se agrega el almuerzo que se elabora por ETD de turno.

Sí, existe planificación semanal.

Se realizó una evaluación de cada niño y se confeccionó una minuta por un profesional nutricionista el año pasado y la Directora la réplica.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de alimentación que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: La comisión se abstiene de calificar la alimentación al no tener experticia en el tema, se igualmente señalar que la minuta existe , nos es exhibida.

Comentarios de lo Observado:

La comisión se abstiene de calificar la alimentación al no tener experticia en el tema, se igualmente señalar que la minuta existe, nos es exhibida.

Recomendaciones:

1. Para la próxima visita realizar una evaluación nutricional de las niñas y confeccionar una minuta acorde a los estados nutricionales y etapas de desarrollo.

Proceso: Educación

TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	10
TOTAL DE NIÑOS(AS) QUE EN EDAD ESCOLAR (MAYOR O IGUAL A 5 AÑOS) NO ASISTE A UN ESTABLECIMIENTO EDUCACIONAL	0
TOTAL NNA EN LA RESIDENCIA	<u>10</u>

1.- Describa la situación de los NNA que NO asisten a un establecimiento educacional. Enumere las causas y cómo se satisface en estos casos el derecho a la educación.

Todos van al colegio.

2.- ¿Quién está a cargo de la educación de los NNA en la residencia?

Tienen una coordinadora escolar.

3.- ¿La carpeta de cada NNA contiene sus certificados educacionales y/u otros documentos relevantes de su historia educacional?

Solamente algunas.

4.- ¿Cuentan los NNA con espacios aptos para el estudio y realización de tareas? ¿Son activamente motivados y apoyados en sus necesidades educacionales? (acceso a material bibliográfico, computadores, idealmente bibliotecas).

Si cuentan con ello, pero no poseen computadoras ni internet.

Solamente cuentan con biblioteca.

Hay niñas que se encuentran en la Universidad tanto cursando carreras profesionales y a nivel medio formación técnica.

5.- ¿Quién asiste a las reuniones de apoderados en las escuelas de los NNA? ¿Se informa a los padres de éstas? ¿Quién hace las veces de apoderado para estos efectos cuando los padres no pueden asistir?

La coordinadora escolar y funcionarios del Centro.

No se informa a los padres.

La coordinadora escolar.

6.- ¿Se dispone de apoyo para casos de NNA con necesidades especiales, de forma que puedan disfrutar de actividades al interior y fuera de la residencia? ¿En qué consiste?

El único caso en la residencia se está viendo la posibilidad de que se incluya en el proyecto de integración escolar.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de atención educativa que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.

NOTA: 7.0

Comentarios de lo Observado:

1.-2 niñas en este momento asisten a la Universidad.
--

2.-1 en un liceo técnico.

Recomendaciones:

1.- Que la documentación escolar de las NNA se encuentre en las carpetas individuales

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 NNA?

No tiene libro de reclamos. El procedimiento no está escrito. La ETD tiene un cuaderno de reclamos.

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

Abogado del Sename que es el curador ad-litem.

El procedimiento para la presentación de reclamos o quejas permite	SI	NO
---	-----------	-----------

A NNA y familias presentar reclamos o quejas		X
Expresamente prohíbe repercusiones contra los NNA u otros 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 de la residencia desarrolle acciones preventivas		X
Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de reclamos que maneja la residencia. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.		
NOTA: La comisión se abstiene de calificar la alimentación al no tener experticia en el tema, se igualmente señalar que la minuta existe, nos es exhibida.		
Comentarios de lo Observado: La comisión se abstiene de calificar la alimentación al no tener experticia en el tema, se igualmente señalar que la minuta existe , nos es exhibida.		
Recomendaciones: 1. Se recomienda encarecidamente que para el segundo semestre tengan implementado un registro de reclamos y los procedimientos que se encuentren la vista de los usuarios, tanto para las NNA como los adultos relacionados. Lo que se evaluar en la visita correspondiente.		

Proceso: Seguridad

1.- ¿Qué acciones se adoptan para mantener a los NNA, personal y visitantes seguros de riesgos de incendios y otros riesgos?

No se realizan más que los simulacros.

En otro tipo de seguridad existen protecciones en las ventanas, luces de emergencias, y protección en Boscas y escaleras, tienen red seca y red húmeda.-

2.- ¿Cuándo se realizó el último simulacro de evacuación de la residencia? ¿Quiénes participaron?

Se realizó un simulacro de terremoto en el mes de febrero del 2013.

Participaron las niñas, ETD y administrativos.

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

No cuenta.

4.- ¿Se realizan evaluaciones periódicas a la residencia destinadas a evitar riesgos a la salud y bienestar de los NNA? (por ejemplo, revisión de instalaciones eléctricas, de gas, de agua, del mobiliario, espacios recreacionales, etc.) ¿Quién lo realiza?

No, solo un maestro que ayuda en los temas de construcción, sin embargo no es en forma periódica.

5.- ¿Existe un plan de emergencia actualizado?

Sí, pero no lo tiene pero a la vista.

7.- ¿Los NNA y el personal conocen el plan de emergencia y las salidas de emergencia?

No conocen el plan, solamente las salidas de emergencia.

8.- ¿Cuenta el centro con salidas de emergencia adecuadas?

Sí.

9.- ¿El centro cuenta con extintores? ¿Cuántos? Verificar fechas de vencimiento.

Si, dos y vigentes.

Considerando lo anterior, evalúe con nota de 1 a 7 el sistema de seguridad que maneja el centro residencial. Siendo 1 muy malo y 7 muy bueno.
--

NOTA: 6.0

Comentarios de lo Observado: No hay
--

Recomendaciones:

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. Tener por escrito el plan de emergencia y socializarlo con todas las personas que están en el centro, lo que también será evaluado el segundo semestre. |
|--|