

REPÚBLICA DE PANAMÁ
ASAMBLEA NACIONAL
LEGISPAN
LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

Tipo de Norma: DECRETO

Número: 162

Referencia: N° 162-2009-DMYSC

Año: 2009

Fecha(dd-mm-aaaa): 28-05-2009

Título: POR EL CUAL SE PRESENTA FE DE ERRATA EN EL DOCUMENTO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD EN CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES, REGULADOS POR EL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (MIDES)

Dictada por: CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Gaceta Oficial: 26417

Publicada el: 30-11-2009

Rama del Derecho: DER. ADMINISTRATIVO, DER. FINANCIERO, DER. DE LA FAMILIA

Palabras Claves: Mujer, Ministerio de la Juventud, la Mujer, la Niñez y la Familia (MINJUMNFA), Censo, Contraloría General de la República, Procedimiento administrativo, Código Administrativo

Páginas: 59

Tamaño en Mb: 1.970

Rollo: 570

Posición: 1431

DECRETO NÚMERO 162-2009-DMySC
de 28 de mayo de 2009

Por el cual se presenta Fe de Errata en el documento “Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Casas Hogares y/o Albergues, Regulados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), P.101.12.08, oficializado mediante Decreto Núm.450 de 22 de diciembre de 2008, documento que al promulgarse en la Gaceta Oficial se omitieron dos (2) páginas, las cuales corresponden al Capítulo II, Requisitos para Solicitud de Apertura de Casas Hogares y/o Albergues, punto 3, que se describe desde el inciso I hasta la Nota (Pág. 4 completa) y el Capítulo III, Normas Administrativas Internas, desde el punto uno (1) hasta el diez (10) (Pág. 5 completa), las cuales se adjuntan para su expedita promulgación con corrección.

Que el Artículo 280, numeral 2, de la Constitución Política de Panamá, establece que la Contraloría General es el ente encargado de fiscalizar y regular, mediante el control, todos los actos de manejo de fondos y otros bienes públicos, a fin que se realicen con transparencia, probidad, corrección, eficiencia, eficacia y economía, conforme a lo establecido en la Ley.

Que de acuerdo a nuestra competencia Constitucional y el Artículo 11, numeral 2 de la Ley 32 del 8 de noviembre de 1984, por el cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, establece que para el cumplimiento de su misión, la institución fiscalizará, regulará y controlará todos los actos de manejo de fondos y bienes públicos, a fin que tales actos se realicen con corrección y según lo establecido en las normas jurídicas respectivas.

Que el Artículo 36 de la citada Ley dispone que, la Contraloría General de la República, dictará reglamentos que contengan pautas que sirvan de base a la actuación de las personas que manejen fondos o bienes públicos.

Que corresponde a la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad, elaborar los documentos denominados Guías, Instructivos, Procedimientos o Manuales necesarios para la rendición, examen y finiquito de cuentas de la gestión fiscal de los empleados y agentes de manejo, de acuerdo al Decreto Núm.261-Leg. de 16 de septiembre de 2002.

Que una vez elaborados estos documentos, serán oficializados mediante decreto, en el que se establece la fecha para su aplicación por la dependencia estatal respectiva, y serán de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos encargados de aplicarlos.

Que la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad de la Contraloría General de la República, participó en la elaboración del documento denominado “Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Casas Hogares y/o Albergues, Regulados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).

Que este documento ha sido consultado, discutido y aprobado por los responsables de cada una de las unidades administrativas involucradas en el proceso.

Que este documento ha sido revisado y analizado mediante Memorando Núm.2292-Leg.-A.J.I de 25 de mayo de 2009 por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Contraloría General de la República y no ha tenido objeción al respecto.

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la Fe de Errata incluida en el documento denominado “Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad en Casas Hogares y/o Albergues, Regulados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)”, oficializado mediante Decreto Núm.450 de 22 de diciembre de 2008, con la debida modificación.

ARTÍCULO SEGUNDO: Este documento regirá para el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), a nivel nacional.

ARTÍCULO TERCERO: Este Decreto regirá a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 280, numeral 2 de la Constitución Política de Panamá; Artículo 11, numeral 2 y Artículo 36 de la Ley 32 del 8 de noviembre de 1984, por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General. Decreto 261-Leg. de 16 de septiembre de 2002.

Dado en la ciudad de Panamá, a los 28 días del mes de mayo de 2009.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS A. VALLARINO
Contralor General de la República

JORGE L. QUIJADA V.
Secretario General

República de Panamá
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO
DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES,
REGULADOS POR EL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL (MIDES)**

DICIEMBRE DE 2008

**REPÚBLICA DE PANAMÁ
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

DIRECCIÓN SUPERIOR

CARLOS A. VALLARINO R.
Contralor General

LUIS C. AMADO A.
Subcontralor General

JORGE L. QUIJADA V.
Secretario General

DIRECCIÓN DE MÉTODOS Y SISTEMAS DE CONTABILIDAD

ELY I. BROKAMP I.
Directora

GEONIS BORRERO
Subdirector

**DEPARTAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE FONDOS
Y BIENES PÚBLICOS**

ARMANDO E. ÁLVAREZ G.
Jefe de Departamento

RITA SANTAMARÍA
Subjefa de Departamento

YAZMINA CORELLA M.
Analista Administrativa

DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

LUIS A. PALACIOS
Director

BENITO WONG YAO
Asesor jurídico

**REPÚBLICA DE PANAMA
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL**



MARÍA ROQUEBERT LEÓN
Ministra

DIANA ALVARADO DE MOLO
Viceministra

RINA E. RODRÍGUEZ B.
Secretaria General

DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

CRISTÓBAL ESPINOSA
Director

Naysa García	Darío Cadavid
Elsy Ibarra	Vicente Peñaloza
Rosa Villafuerte	María E. de Royo
Divina de Pardo	Fanny Romero
María Antonia Taylor	Norma Mosquera
Personal de Técnico y Administrativo	

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I. GENERALIDADES

- A. Objetivo
- B. Base Legal
- C. Alcance

II. REQUISITOS PARA SOLICITUD DE APERTURA DE CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES

III. NORMAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS

IV. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

- A. Nutricional
- B. Social
- C. Administrativa
- D. Psicológica
- E. Estructura

V. PROCEDIMIENTOS

- A. Supervisión de Apertura de Casas Hogares y/o Albergues
- B. Supervisión de Cumplimiento de los Estándares de Calidad
- C. Atención de Denuncias
- D. Citación por Incumplimiento de Requisitos, Decretos, Leyes Normas
- E. Cierre por Incumplimiento

RÉGIMEN DE FORMULARIOS

ANEXOS

FORMULARIOS

INTRODUCCIÓN

La Contraloría General de la República, a través de la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad, Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, en coordinación con la Dirección de Servicios de Protección Social del Ministerio de Desarrollo Social, ha elaborado el **“Manual de Procedimientos para Supervisión del Cumplimiento de los Estándares de Calidad, en Casas Hogares y/o Albergues, Coordinados por el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)”**. El mismo tiene el propósito de dotar a dicha Institución de una herramienta de trabajo, para la labor de supervisión que lleva a cabo el personal de la Dirección de Servicios de Protección Social.

El presente documento comprende cinco capítulos; el primero, se refiere a los Aspectos Generales, en cual se incluyen los temas inherentes al objetivo, base legal y el alcance del presente manual. El segundo, presenta los requisitos que debe presentar el aspirante a la creación de una Casa Hogar o Albergue; el tercero, se refiere a las normas administrativas internas, aplicables a las diferentes funciones administrativas de la Institución y de la Dirección de Servicios de Protección Social; el cuarto se refiere a la supervisión para el cumplimiento de los estándares de calidad a evaluar y el quinto, el cual presenta la descripción de los procedimientos aplicables en la supervisión. Además, cuenta con un apéndice referente al régimen de formularios y anexos.

Como práctica establecida en nuestra Dirección, estos procedimientos no pretenden fijar pautas inflexibles, por consiguiente, estamos anuentes a considerar las recomendaciones que surjan de su aplicación, las que pedimos tengan a bien presentarlas a la Dirección suscrita.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad

I. GENERALIDADES

A. Objetivo

- Proveer al Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) de una herramienta, que sirva de guía a los servidores públicos que intervienen en la supervisión del cumplimiento de los estándares de calidad en Casas Hogares y/o Albergues, de acuerdo a sus responsabilidades y competencias, aplicando los procedimientos establecidos.

B. Base Legal

- Constitución Política de la República de Panamá, de 1972.
- Ley Núm.32 de 8 de noviembre de 1984, “por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República”.
- Ley Núm.29 de 1 de agosto de 2005, “por la cual se crea el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y que modifica la ley 42 de 1997.
- Ley Núm.3 de 17 de mayo de 1994, por la cual se aprueba el Código de la Familia.
- Ley 3 de 1994 Código de la Familia.
- Decreto Ejecutivo Núm. 211 de 26 de junio de 2006, “por el cual se crea el Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos, en la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad de la Contraloría General de la República.
- Decreto Ejecutivo Núm. 3 de 28 de enero de 1999, “por el cual se dictan normas para la apertura y funcionamiento de los Centros de Atención Diurna, Hogares o Albergues para Adultos Mayores”. del Ministerio de la Mujer, la Juventud, la Niñez y la Familia.
- Decreto Ejecutivo Núm. 54 de 16 de julio de 2002, “por el cual se rigen los subsidios estatales, se crea la Oficina Nacional de Administración de Subsidios Estatales y se deroga el Decreto Ejecutivo Núm. 21-A de 2 de julio de 1998 y Núm. 26 de 6 de agosto de 1999”, del Ministerio de la Mujer, la Juventud, la Niñez y la Familia.
- Decreto Ejecutivo Núm.9 de 3 de marzo de 2008, “por el cual se crea la estructura orgánica y funcional del Ministerio de Desarrollo Social”.
- Resolución Núm.090 de 12 marzo de 2002 del Ministerio de Salud, “que adopta el Manual de Buenas Prácticas de Manufacturas y los Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento de los Servicios de Alimento, en Hospitales Públicos y Privados.
- Resolución Núm. 59 de 30 de agosto de 1999, por la cual se aprueba el Reglamento Interno Único para los Adultos Mayores.

C. Alcance

Este documento es de aplicación en todas las Casas Hogares y/o Albergues, supervisados y subsidiados por el MIDES; además, para las unidades administrativas de la Dirección de Servicio de Protección Social.

II. REQUISITOS PARA SOLICITUD DE APERTURA DE CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES

Para la apertura de una Casa Hogar y/o Albergue, la persona jurídica o natural dirige memorial al Ministro(a) de Desarrollo Social, con copia a la Dirección de Servicios de Protección Social, en la cual solicita la apertura, mediante apoderado legal. Para ello adjunta a la misma, los siguientes requisitos:

1. PERMISOS / CERTIFICACIONES

- a- Aprobación de Usos Complementarios del Ministerio de Vivienda.
- b- Certificación de Aviso de Operación, emitido por Ministerio de Comercio e Industrias (Panamá Emprende).
- c- Certificación de Salubridad Pública, emitido por Ministerio de Salud (anualmente).
- d- Certificación expedida por la Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos de Panamá (permiso de ocupación).
- e- Certificación de viabilidad, emitido por el Sistema Nacional de Protección Civil.
- f- Certificación actualizada expedida por el Registro Público.
- g- Copia autenticada de la Escritura Pública.
- h- Certificación de buena salud física y mental, del personal que labora en el Centro, expedida por los profesionales de la medicina (anualmente).
- i- Poseer cuenta bancaria, en la cual conste solvencia económica.
- j- Certificados expedidos por las autoridades competentes sobre la existencia de las condiciones de Seguridad Humana de las instalaciones que funcionarán al servicio del Centro (Oficina del Cuerpo de Bomberos, Universidad Tecnológica de Panamá, Caja de Seguro Social, Ministerio de Trabajo y Desarrollo Social, Ministerio de Salud).
- k- Póliza contra incendio.
- l- Certificación por parte de la Corregiduría del área, sobre conducta ciudadana en la Comunidad, del Representante Legal o persona natural.

2. INSTALACIONES

La estructura física debe contener como mínimo lo siguiente:

- a- Áreas Comunes:
 - Área de administración
 - Cocina, la cual contará con el equipo básico y adecuado para lograr la preparación y conservación de alimentos.
 - Rampas y pasillos con barras de seguridad.
 - Comedor.
 - Área de estacionamiento disponible, específicamente para las necesidades de los residentes con acceso directo a la entrada principal del Centro.
 - Área de esparcimiento (jardín, terraza o sala)
 - Instalaciones sanitarias de fácil acceso, acorde con la población atendida.

- Lavandería
 - Por cada ocho (8) adultos mayores y por cada doce a quince (12- 15) niños (as), se debe contar con: un inodoro, un lavamanos y una ducha con las adaptaciones requeridas geriátricas y para personas con discapacidad.
 - Consultorio médico u oficina de consulta, enfermería y primeros auxilios.
 - Área para terapias ocupacionales y actividades socio recreativas.
- b- Área de Habitaciones:
- Habitaciones de acuerdo a la cantidad equitativa con el número de residentes internos.
 - Baño geriátrico con ubicación accesible a la población interna.
 - Contar con equipo y mobiliario mínimo en cada habitación (mesita de noche, bacinilla, timbre de cama)
 - En caso de tener piscina, los Centros deben contar con la adecuación necesaria para ser utilizada por los residentes.
- c- Constancia de la estructura física o distribución del espacio físico, acorde con el número de cupos programados.

3. ADMINISTRATIVO

- a- Documentación de Recursos Humanos
- Hoja de vida y copia de cédula autenticada del Representante Legal o del Director del Centro.
 - Hoja de vida y copia de cédula del Administrador(a), Enfermera(o), Auxiliar de Enfermería o un(a) técnico(a) con orientación en cuidados de mujeres, adolescentes, niños(as) y adultos mayores, Trabajadora Social o un Auxiliar de Trabajo Social, Nutricionista y Trabajador Manual
 - Hoja de vida y copia de cédula para el personal encargado de manipular los alimentos además de los dos (2) carné de salud.
- b- Personal de Apoyo a tiempo parcial:
- Hoja de vida, copia de cédula del Médico General o Geriatra, Psiquiatra, Psicólogo y Nutricionista
- c- Permiso de Trabajo, en caso de personal extranjero.
- d- Diagnóstico de la población de la población beneficiada del área geográfica, donde funcionará el Centro de Atención Diurna, Hogar o Albergue.
- e- Indicar la cantidad de cupos disponibles del Centro de atención Diurna, Hogar o Albergues.
- f- Presentar de manera detallada el horario de atención.
- g- Señalar los objetivos del Centro de Atención Diurna, Hogar o Albergue.
- h- Requisitos de ingreso.
- i- Presentar perfil del usuario.
- j- Presentar los programas y servicios básicos de atención que se ofrecen.
- k- Lista del equipo y mobiliario disponible, detallando si tiene adaptaciones que faciliten su utilización a las personas adultas mayores con alguna discapacidad física.
- l- Incluir exámenes de laboratorio de: Sangre, Heces, VIH, Orina y de consumo de drogas ilícitas, del personal que laborará en el Centro de Atención, Hogar o Albergue.
- m- Reglamento Interno que rige al Centro
- n- Establecer mensualidad que paga el beneficiario y bajo qué condiciones se establece.
- o- Registro de visitas a los beneficiarios.

4- NUTRICIÓN

- a. Una vez aprobada la apertura, se debe realizar una inducción para preparación, distribución y manipulación de alimentos.
- b. Cumplir con los estándares de calidad para el producto terminado y servido.

5- ADMISIÓN

- a. Ingresar por voluntad propia, sin que medie ningún tipo de coacción o amenaza por terceros, mediante solicitud de la Autoridad Competente o por remisión del Centro de Orientación y Atención Integral (COAI).
- b. Presentar evaluación socio-económica, la cual podrá efectuar un(a) Trabajador(a) Social de la Caja de Seguro Social, Ministerio de Salud o Ministerio de Desarrollo Social.
- c. Los adultos mayores, niños(as), mujeres y adolescentes que se encuentren en abandono o estado de indigencia, deberán adjuntar a su evaluación socio-económica y psicológica un informe de remisión al Centro, por parte del Ministerio de Desarrollo Social.
- d. Presentar evaluación psicológica, la cual podrá efectuar un(a) Psicólogo(a) de la Caja de Seguro Social, Ministerio de Salud o Ministerio de Desarrollo Social.
- e. Presentar evaluación médica completa (certificado médico, exámenes de laboratorios, radiografía pulmonar, electrocardiograma, prescripción de medicamentos y problemas de alto riesgo) que refleje si el ingresado es fármaco dependiente.
- f. Copia de cédula de identidad personal u otro documento, que lo identifique. De no contar con este requisito, podrá presentar algún documento de identificación del familiar o persona responsable.
- g. Llenar el formulario de ingreso con el registro de datos completo.
- h. Una (1) fotografía tamaño carné.
- i. Copia de cédula de identidad y carné de Seguro Social (si lo posee) u otro documento que lo identifique.

6. Entregar los originales de toda la información solicitada, en el orden presentado y debidamente engargolado.

Nota: Es importante para esta entidad, que al momento de hacer cambio de personal o incrementar el recurso humano de la Casa Hogar y/o Albergue, la documentación (currículum, certificados de salud física y mental, copia de cédula, entre otros), sean reemplazados en los expedientes que reposan en el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), al igual que la renovación de los Carnés de Salud y de Manipulador de Alimentos.

III. NORMAS ADMINISTRATIVAS INTERNAS

1. Como ente rector, el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) supervisa, formula, coordina, implementa, da seguimiento y evalúa el funcionamiento de las Casas Hogares y/o Albergues (privados y subsidiados) a nivel nacional.

2. Como parte de la supervisión, el MIDES debe asegurar que se de un proceso de canalización eficaz, por parte del *personal de servicio y de apoyo* (instituciones de la comunidad).
3. Las supervisiones del cumplimiento de estándares de calidad en las provincias, las realizará el personal del MIDES en cada Provincia. La supervisión que ésta se lleve a cabo eficiente y eficazmente, la realiza el personal de la Dirección de Servicios de Protección Social del MIDES de la Sede.
4. El Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), establece las políticas y normas para el cumplimiento y aplicación del presente Manual de Procedimientos, en Casas Hogares, Albergues y/o ONG's, privados y subsidiados.
5. El MIDES cuenta con el apoyo de la Dirección de Servicios de Protección Social, la cual garantiza la ejecución y supervisión del funcionamiento eficiente de los Casas Hogares y /o Albergues a nivel nacional, a fin que se realice el buen uso de los recursos asignados.
6. El MIDES a través de la Dirección de Servicios de Protección Social, programa las diversas actividades que desarrollan las Unidades Administrativas, vinculadas en la supervisión de atención de las Casas Hogares y/o Albergues.
7. La Dirección de Servicios de Protección Social supervisa que las Casas Hogares y/o Albergues, cuenten con personal idóneo para tratar con público en general.
8. La Dirección de Servicios de Protección Social, trabaja en estrecha relación y coordinación, con la Administración, profesionales y personal operativo de las Casas Hogares y/o Albergues.
9. La Dirección de Servicios de Protección Social supervisa que en las Casas Hogares y/o Albergues, haya por lo menos, un Agente de Seguridad o Custodio.
10. Para brindar una mejor calidad de vida a los residentes de las Casas Hogares y/o Albergues, deben atender a una cantidad promedio de **75** albergados y/o beneficiarios. Esta cantidad puede variar dependiendo del presupuesto económico, recurso humano y espacio, con que cuente el Centro.

IV. SUPERVISIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

Los *Albergues* son centros de atención temporal (no mayor de seis meses). Brindan servicio a adultos mayores, lactantes, infantes, infantes discapacitados, niños(as) de edad escolar y adolescentes. Las *Casas Hogares*, son centros que ofrecen atención a niños, adolescentes y adultos mayores, que viven permanentemente en éstas.

Las Casas Hogares también, brindan servicio a adultos mayores independientes, semidependientes y dependientes. Según los acuerdos y solicitudes entre ambas partes (MIDES y Centros), se establece el tipo de apoyo a recibir.

A. NUTRICIONAL

Elementos o estándares supervisados en el área

1. Realización de las mediciones de peso y talla de los beneficiarios del programa y la metodología que se utiliza; realización de exámenes de hemoglobina, para realizar el diagnóstico nutricional de los beneficiarios.
2. Uso de los carnés correspondientes (Manipulador de Alimentos y el de Salud) y constata si están vigentes. El carné de Manipulador de Alimento (verde) se emite por cinco (5) años y el de Salud (blanco), se renueva cada año. Esta supervisión indica si el portador ha sido entrenado o capacitado en higiene y manipulación de alimentos.
3. Cumplimiento de la separación de tareas del Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual. No deben mezclarse ambas.
4. Correcto vestuario e higiene del personal de cocina (zapatos cerrados, redecilla, delantal, uñas sin pintura, etc.).
5. Adecuada y continua docencia en materia de manipulación de alimentos higiénica y de nutrición, al Manipulador de Alimentos, Administrador, Supervisor y Trabajador Manual.
6. Depósitos adecuados para almacenamiento y conservación de los alimentos no perecederos en la alacena y alimentos perecederos en neveras o congelador.
7. Que el servicio de alimentación cuente con los utensilios o equipo de cocina necesarios (nevera, horno, estufa, pailas, ollas, etc.).
8. Los cubiertos de cocina sean de los tamaños y materiales adecuados para los beneficiarios del programa.
9. Que la cocina y el comedor cuente con el espacio apropiado, proporcional con los beneficiarios del programa.
10. Sillas y mesas apropiadas en los comedores para los beneficiarios del programa y que el área para éste sea adecuado, según la cantidad de beneficiarios.
11. Que la cocina permanezca limpia y revestida de material fácil de limpiar, también tener cuidado e higiene de la alacena o depósito de alimentos. Se enfatiza que al salir del área de la cocina, el Manipulador de Alimentos y el Trabajador Manual, deben dejar todo en orden, debidamente tapado y limpio.
12. Existencia de lavamanos cerca del comedor.
13. Disposición de la basura (eliminación de desechos sólidos y líquidos), deben mantenerse en cesto de basura de material de fácil limpieza y con tapa, de manera que permanezca distante del área de alimentos.

14. Que los alimentos no estén junto con los materiales de limpieza.
15. Las ventanas deben tener telas metálicas, de manera que no entren gatos, perros, roedores, etc.
16. Confección de minutas variadas y balanceadas.
17. Porciones de comida sean servidas, según la edad, sexo, peso y tamaño del beneficiario y de acuerdo a lo que indique el especialista en nutrición y dieta, según sea el caso.

B. SOCIAL

Elementos o estándares supervisados en el área

1. Evaluación social por la cual ingresa el beneficiario al Centro.
2. Cada beneficiario o albergado, cuenta con un expediente, el cual contiene la **“Formulario de Ingreso” (Formulario Núm.1)** y la **“Evaluación Social” (Formulario Núm.2)**.
3. Condición económica (pensión alimenticia, jubilación, etc.) y estado civil de los beneficiarios. Si es un menor de edad, el estado civil de los padres.
4. Composición del grupo familiar (educación y formación de los padres o grupo familiar) y ubicación residencial.
5. Comportamiento del albergado y/o beneficiario.
6. Relaciones familiares como son padres e hijos, entre la pareja, hermanos y otros. (tratos y malos tratos, violencia doméstica).
7. Antecedentes de atención psicológica y psiquiátrica.
8. En casos especiales se busca ayuda profesional externa, con el propósito de brindar apoyo al albergado y/o beneficiario.
9. Estado de salud del albergado y/o beneficiario, de acuerdo a su comportamiento y el debido control médico de forma periódica. De observar conducta irregular o lesiones físicas, realiza los trámites pertinentes para la debida investigación.
10. Existencia de coordinación institucional para apoyar los casos sociales que así lo ameriten y remitirlos a las instancias y especialidades correspondientes.
11. Aseo e higiene personal de los beneficiarios.
12. Cumplimiento con programas y técnicas adecuadas, para ser aplicarlas a la población residente, como parte de la atención que brinda el Centro para beneficiar y mejorar su calidad de vida.

C. ADMINISTRATIVA

Elementos a supervisar en el área

1. Existencia de la Ficha de Ingreso y registro de los albergados y/o beneficiarios en los expedientes.
2. Conservación de los alimentos.
3. Informes de inventario de alimentos, de bienes, equipo, etc.,
4. Correcto uso de los bienes suministrados.
5. El personal que está en la planilla del MIDES, cumpla con las disposiciones del Reglamento Interno (Asistencia y Puntualidad) del centro asignado.
6. La seguridad de los beneficiarios, en cuanto a puertas, ventanas seguras, baños adecuados para personas con discapacidad, área cercada y otros.
7. Cumplimiento de aplicación de exámenes médicos (físico, mental, etc.).
7. Personal idóneo para atender a los beneficiarios en los diferentes centros de atención (personas adultos mayores y personas discapacitadas, niños (as), mujeres y otros).
8. Seminarios de actualización para el personal que labora en las diferentes áreas de las Casas Hogares y/o Albergues.
9. Listados actualizados del personal que labora en las diferentes áreas y sus horarios de trabajo.
11. Reglamento interno que rige el Centro.

D. PSICOLÓGICA

Cuando en el proceso de supervisión, se detecta afectación psicológica en un niño, adolescente o adulto mayor, se transfiere a las entidades correspondientes de la comunidad, quienes a su vez, realizan la investigación respectiva y tratamiento psicológico adecuado.

Elementos o estándares supervisados en el área

1. El seguimiento que se brinda a los albergados y/o beneficiarios afectados del Centro.
2. La educación profesional de los que atienden a los albergados y/o beneficiarios, respecto a necesidades de un desarrollo.
3. El seguimiento que brinda el Centro, respecto al apoyo que debe brindar el Trabajador Social de las instituciones que hayan dentro de la Comunidad, como

son Municipio, Centro de Salud, Corregiduría, Juntas Comunales, Iglesias, CSS, entre otras.

4. El proceso de canalización continuo con las distintas Instituciones que apoyan al Centro.
5. El seguimiento brindado por el MIDES, sea para mejorar el funcionamiento del Centro que garantice el bienestar de los albergados y/o beneficiarios y personal del centro.
6. El personal del Centro, mantenga una comunicación efectiva con las familias, beneficiarios e instituciones locales.
7. Supervisa que se brinde capacitación a las familias sobre recursos asistenciales requeridos por los beneficiarios de acuerdo a sus condiciones.
8. Que los estándares de calidad en cuanto a nutrición, atención social, estructura, pedagógica y administrativa, funcionen eficientemente y sean óptimos, de manera que no ocurran afectaciones psicológicas al respecto.
9. Producto de las evaluaciones realizadas en aspectos psicológicos se hará recomendaciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios en cuanto a la atención profesional, individual, grupal y familiar.
10. Higiene y aseo de los residentes y vestimenta adecuada del personal que los atiende.

E. ESTRUCTURA

Esta supervisión se realiza dos veces al año.

Elementos o estándares supervisados en el área

1. Ubicación del Centro.
2. Puertas, ventanas y cerrajería sean de material retardante al fuego. Las normas son NFTA. Deben contener mirillas. Las externas o principales
3. Los corredores o pasillos deben tener 1.20 metros de ancho como mínimo. Asegurarse que la movilidad de los beneficiarios le permita el acceso a todas las áreas de las instalaciones incluyendo áreas verdes.
4. La pintura que cubre las paredes internas del Centro, deben estar libre de plomo y mercurio y deber ser antihongos, Los colores interiores deben ser de acuerdo al uso que se de al área y relacionados.
5. Pisos tengan baldosas o mosaicos antideslizantes y en los baños y cocinas azulejos en las paredes, barras de apoyo en el baño e inodoro, y otro.

6. Cuadro de medición, referente a que el medidor debe estar en buen estado y verifica el interruptor principal para verificar la capacidad de carga eléctrica.
7. Panel de distribución de energía. Se realiza una medición de las barras del panel de distribución, para verificar el balance del mismo. Verificar la conexión a tierra del sistema eléctrico.
8. Alimentación eléctrica si es aérea o subterránea.
9. En la parte interna se verifica las luminarias, si cuentan con la cantidad necesaria, según el espacio.
10. Estado de los tomacorrientes e interruptores.
11. Cantidad de equipo eléctrico que se utilizan, para evitar sobrecargas en el sistema.
12. Estado de tuberías, cableado y molduras.
13. Existencia de lámparas de emergencia y detectores de humo y que esté ubicados donde corresponden.
14. Tipo de acondicionadores de aire (ventana, split o central).
 - Se recomienda eliminar los de ventana
 - Se recomienda que los split sean de alta eficiencia(EER) superior a 10. verifica la instalación de la tubería del drenaje, forro de la tubería de enfriamiento y la ubicación del compresor.
 - para la central de aire se verifica el ducto de suministro y retorno. Ubicación de la manejadora
15. Instalaciones de los acondicionadores de aire, de manera que cuente con todas las instalaciones eléctricas, para la protección del sistema.
16. Dispositivos o accesorios eléctricos a instalar, debe cumplir con las normativas del NEC (código eléctrico nacional o NFPA70), bajo los estándares UL.
17. Ubicación de extintores. Se recomienda que por Centro haya el tipo ABC y otro en la cocina tipo K.
18. Condición y estado del techo (cielo raso), soporte techo, columnas y vigas.
19. Existencia de un cuarto de aseo para el Trabajador Manual, independiente del baño sanitario.
20. Existencia de puerta en la cocina.
21. Equipamiento de uso directo de los residentes (camas, armario, etcétera), itercomunicador en cada cuarto.

Criterios Mínimos que Considerar para Ubicar a Nivel Micro, una Casa Hogar y/o Albergue

Fuera de las certificaciones exigidas para la puesta en operación de un Centro, debe presentarse un cuadro de micro-localización no negociable, con sus respectivas redacciones complementarias, con los siguientes criterios:

1. **Desarrollo Urbanístico:** Los Centros podrán estar ubicados en zonificaciones rurales, residenciales de baja, mediana y alta densidad, residenciales especiales, zonificaciones de conjunto y comercial urbano C-2 y C-3 existentes.
2. **Seguridad:** Los centros no podrán estar dentro de zonas inundables, a lado o cerca de ríos, lagos, playas o cuerpos de agua que potencien riesgos para su vida; a lado de sitios con gran potencial de incendio; sitios propensos a estar llenos de basura, depósitos, sitios de ventas de licor; burdeles e instalaciones similares.

En áreas donde las corrientes naturales de aire lleven cualquier tipo de contaminante producto de la industria, aunque se encuentren en los estándares permitidos; a lado de comercios de alto tránsito vehicular, aeropuertos o vías muy transitadas donde se permitan velocidades superiores a los 20 km/h. Tampoco podrán ubicarse a lado o cerca de sitios potenciales a deslizamientos, o no certificados como seguro por el Sistema Nacional de Protección Civil, la Universidad Tecnológica de Panamá o una Oficina de Seguridad del Cuerpo de Bomberos. De igual forma, a lado de sitios de mediación de pleitos o custodia de personas detenidas.

3. **Accesibilidad:** Su ubicación debe darse en un sitio céntrico y accesible a sus potenciales usuarios, donde haya facilidades de transporte, vías de accesos peatonales o similares. Dentro de este parámetro se consideran las facilidades de acceso a personas con discapacidades, según los requerimientos de la Ley.
4. **Servicios Públicos:** Las instalaciones deben funcionar en sitios donde exista facilidades de agua, agua residuales, desagües de aguas pluviales, servicios de aseo y electricidad. Estas condiciones podrán evaluarse para los casos ubicados en zonas rurales por algún profesional idóneo. Los servicios de comunicación podrán obviarse de comprobarse la presencia de medios inalámbricos.
5. **Cercanía a Centros de Salud:** Por los servicios que se exigen en los Centros, los mismos deben estar ubicados cerca de un Centro de Salud, Hospital o Clínica que pueda dar un servicio rápido de ser requerido. Este criterio no será considerado de existir alguna clínica interna en la instalación, o será reconsiderado dependiendo de la existencia de facilidades como enfermerías.

V. PROCEDIMIENTOS

A. Supervisión de Apertura de Casas Hogares y/o Albergues

La persona jurídica o natural dirige memorial al Ministro (a) de Desarrollo Social y una copia a la Dirección de Servicio de Protección Social, en la cual solicita la apertura, mediante apoderado legal.

1. Persona Natural o Jurídica

- Entrega nota y requisitos en la recepción de la Dirección de Servicios de Protección Social.

2. Dirección de Servicios de Protección Social

- Recibe, revisa y transfiere al Departamento de Estándares.

3. Departamento de Estándares de Calidad

- El Supervisor(a) designado recibe, verifica el expediente, coteja de manera que el solicitante cumpla con todos los requisitos exigidos. Esta revisión la realiza aproximadamente en cinco (5) días laborables.
- Coordina con el solicitante telefónicamente, para realizar la inspección física del local y área.
- Realiza la inspección, en la cual verifica que la estructura y área, cumplan con todos los requisitos exigidos por el MIDES.
- Prepara el informe de la inspección y junto con el expediente refiere al Director(a). Este trámite debe realizarse en no más de diez (10) días laborables aproximadamente.

4. Despacho del Director(a)

- El Director(a) o quien él(ella) delegue, revisa, coloca Visto Bueno a la Resolución y remite el expediente junto con la Resolución al Despacho del (la) Ministro(a), para su firma. Este trámite debe ser atendido en tres (3) días hábiles aproximadamente.

5. Despacho del Ministro(a)

- Recibe, revisa, firma la Resolución y remite a la Dirección de Servicios de Protección Social, Departamento de Estándares. Este trámite debe ser atendido en tres (3) días hábiles aproximadamente.

6. Departamento de Estándares de Calidad

- Recibe, revisa que el expediente contenga las firmas correspondientes; notifica telefónicamente al solicitante, para la entrega formal de la Resolución en la Institución.

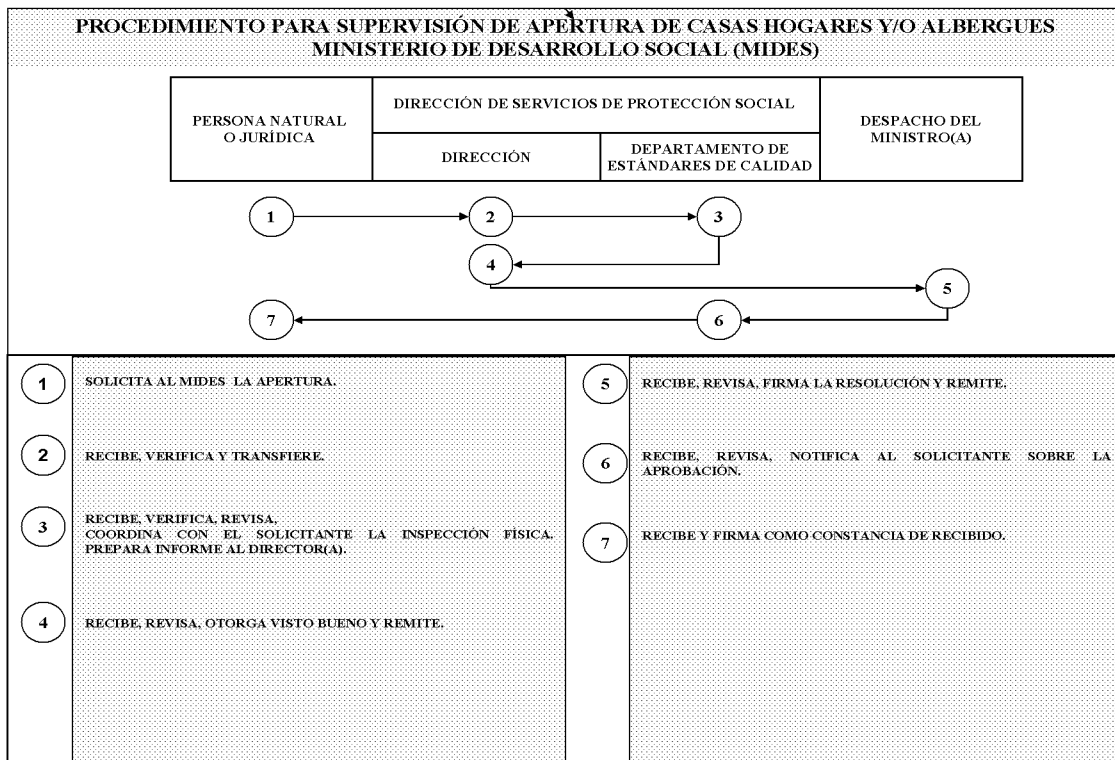
7. Persona Natural o Jurídica

- Se presenta a la Dirección de Servicios de Protección Social, recibe la Resolución y firma como constancia de recibida.

Nota:

- ✚ Cuando el Supervisor(a) revisa la Solicitud de Apertura y verifica que el solicitante no cumple con todos los requisitos exigidos, prepara una nota que firmará el Director(a), en la cual le comunica su incumplimiento; le entrega el original y archiva una copia en el expediente que abrirá al solicitante.
- ✚ Las supervisiones para las Casas Hogares y/o Albergues, se realizarán tres (3) veces al año aproximadamente.
- ✚ En la Dirección de Servicios de Protección Social, debe permanecer un expediente de cada Casa Hogar o Albergue. En los archivos de cada Casa Hogar y/o Albergue, debe permanecer un expediente actualizado, por residente.

MAPA DE PROCESO



B. Supervisión de Cumplimiento de Los Estándares de Calidad

1. Departamento de Estándares de Calidad

- El Supervisor(a) según cronograma de trabajo, prepara la ruta para realizar la supervisión.
- Se presenta a la Casa Hogar o Albergue y realiza la Supervisión, tomando en consideración los estándares a evaluar, según la Ficha referente al área profesional que le corresponde (**Anexos 1 al 5**).

2. Casa Hogar y/o Albergue

- El Administrador(a), personal administrativo u operativo, suministra la información solicitada y de tener inquietudes, las manifiesta al Supervisor mientras éste realiza el recorrido del área.

3. Departamento de Estándares de Calidad

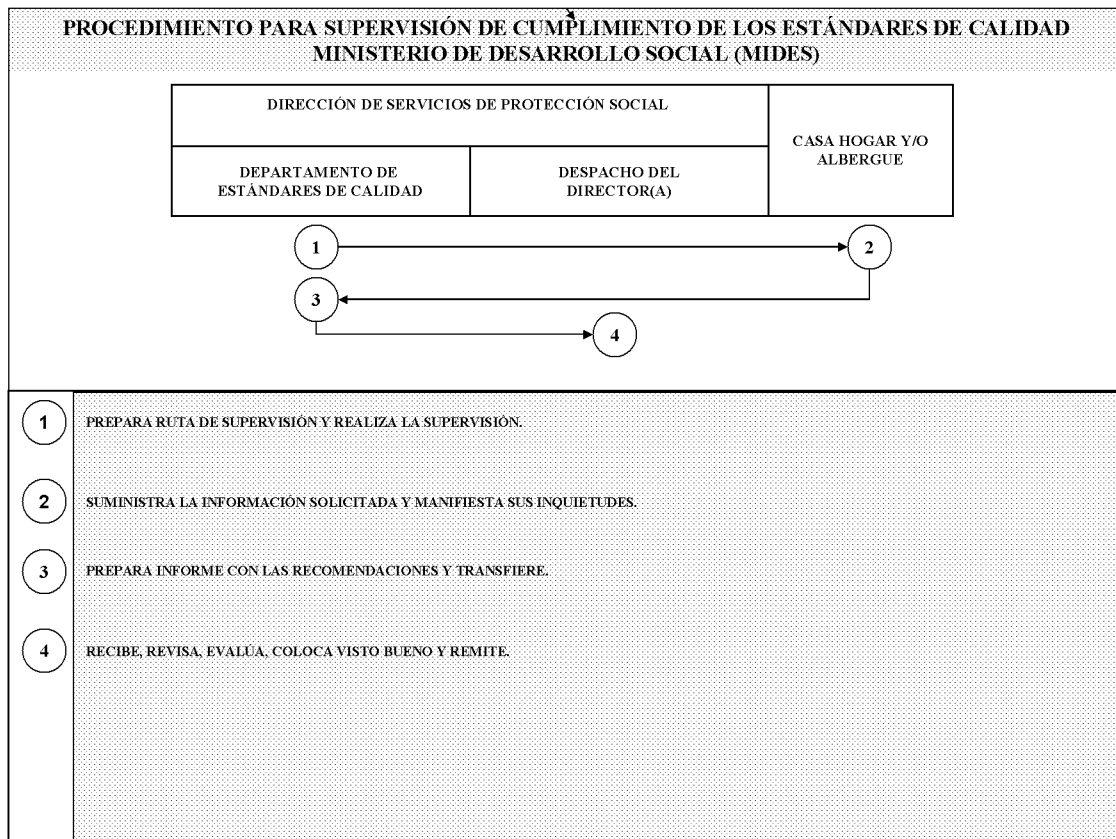
- Finalizada la labor, el Supervisor(a) prepara un informe al Director(a), referente a las observaciones y recomendaciones, producto de la supervisión.

4. Despacho del Director(a)

- Recibe, revisa, evalúa, inicializa o coloca Visto Bueno y dependiendo del contenido e importancia, lo remite a las instancias correspondientes mediante memorando.

Nota: La supervisión a Casas Hogares y/o Albergues se realiza cada tres meses.

MAPA DE PROCESO



C. Atención de Denuncias

Las denuncias que recibe la Dirección de Servicios de protección Social (DISPROS), pueden ser telefónicas o personales. Este Departamento cuenta con un Equipo Interdisciplinario para la atención de las denuncias recibidas, el cual es coordinado por el Departamento de Estándares de Calidad de los Servicios Sociales; el mismo está conformado por servidores del área de Pedagogía, Nutrición, Psicología, Arquitectura o Ingeniería, Trabajo Social y las Direcciones Operativas de Niñez, Adolescencia y Adopciones, Mujer y Políticas Sociales, según corresponda la denuncia. Además, cuenta con el apoyo del Centro de Orientación y Atención Integral (COAI), el cual atiende cualquier tipo de denuncia las 24 horas del día, a través de la línea telefónica 147.

1. Denunciante

- Realiza la denuncia personal o telefónicamente (anónima o conocida), a la Dirección de Servicios de Protección Social.

2. Dirección de Servicio de Protección Social

- El servidor que conteste la llamada o atienda al denunciante, llena el formulario “**Denuncia**” (Formulario Núm.3), en el cual especifica el tipo de denuncia realizada y transfiere al Abogado(a) o Asistente.

3. Abogado(a) o Asistente

- Abre el expediente y organiza la supervisión con el equipo interdisciplinario que intervendrá en la supervisión de acuerdo al perfil de la denuncia. Prepara expediente.

4. Equipo Interdisciplinario

- Realiza la supervisión, con el Equipo Interdisciplinario correspondiente (Pedagogía, Nutrición, Psicología, Arquitectura o Ingeniería, Trabajo Social y las Direcciones Operativas de Niñez, Adolescencia y Adopciones, Mujer y Políticas Sociales).
- Prepara un informe detallado de la supervisión e investigación realizada; remite al Abogado(a) o Asistente.

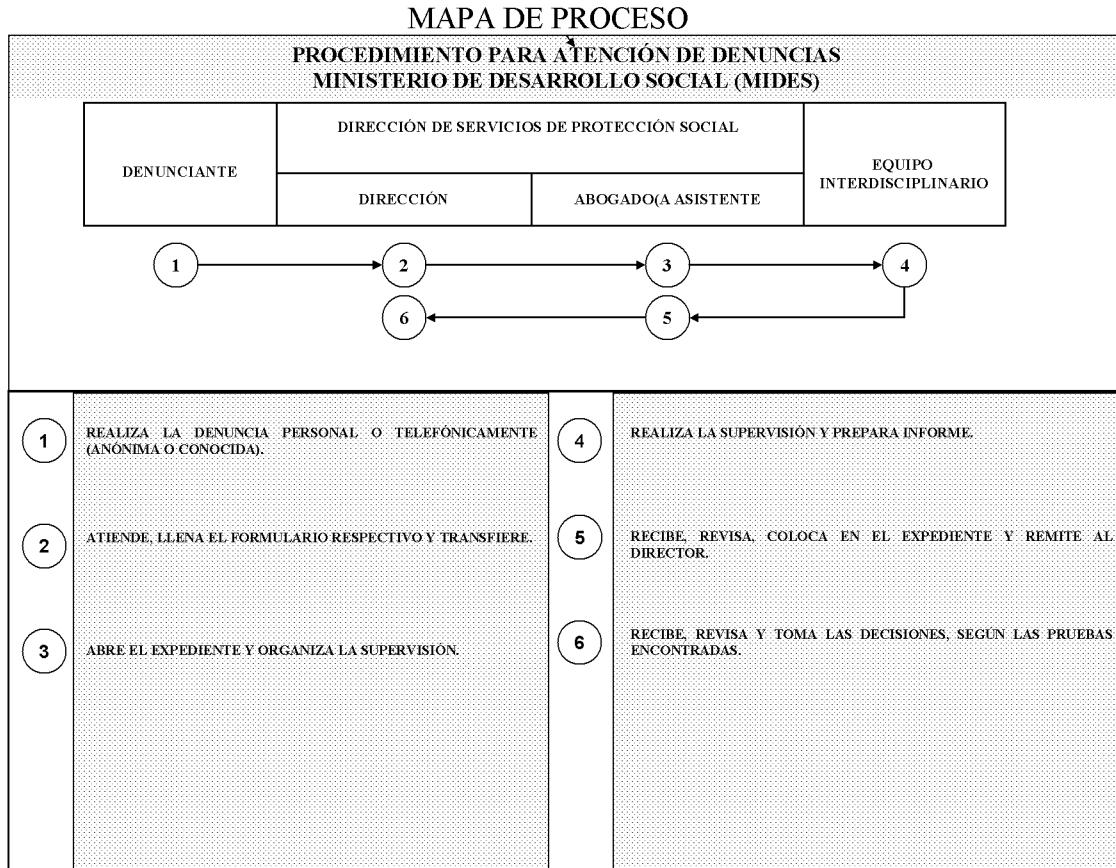
5. Abogado(a) o Asistente

- Recibe, revisa el informe, lo coloca en el expediente y transfiere al Director(a).

6. Director(a) de Servicio de Protección Social

- Recibe, revisa y remite el expediente al Despacho Superior para la toma de decisiones correspondientes a seguir (suspensión, recomendaciones, cancelación del servicio, entre otras), con base a las evaluaciones y pruebas presentadas.

Notas: El Expediente debe contener la siguiente información: Copia de la denuncia, las pruebas presentadas, el informe de supervisión, las notas emitidas a las instituciones competentes según sea el caso, citaciones a las partes, entrevistas con las partes, entre otras. Además de las pruebas presentadas y la decisión que se tome.



D. Citación por Incumplimiento de Requisitos, Decretos, Leyes y Normas

La citación por incumplimiento a Requisitos, Leyes, Decretos y Normas, se le hace al Administrador(a) o responsable de la Casa Hogar y/o Albergues. Estas pueden darse mediante el proceso de supervisión o por denuncias de la comunidad, por las siguientes razones:

- Incumplimiento de requisitos establecidos en este manual.
- Incumplimiento de estándares de calidad establecidos en éste manual.
- Incumplimiento del Decreto Núm. 3 de 28 de enero de 1999, “por el cual se dictan normas para la apertura y funcionamiento de los Centros de Atención Diurna, Hogares y/o Albergues para Adultos Mayores.
- Incumplimiento de Ley Núm. 3 de 17 de mayo de 1994, por la cual se aprueba el Código de la Familia”.
- Incumplimiento de la Convención de los Derechos del Niño(a).

1. Departamento de Estándares de Calidad

- Al presentarse el equipo de supervisión a la Casa Hogar y/o Albergue y detecta el incumplimiento, llena el “**Formulario de Citación**”(Formulario Núm.4) y entrega al Administrador, en el cual especifica la fecha y hora en que debe

presentarse a la Dirección de Servicios de Protección Social. Si la falta es muy grave, la cual atente contra con la integridad del albergado, se refiere a las autoridades competentes.

- El Supervisor(a) realiza un informe de las inconsistencias detectadas y las condiciones que se aplicaron al respecto y lo entrega para el conocimiento del Director(a).

2. Despacho del Director(a)

- Recibe, revisa, coloca Visto Bueno y devuelve al Supervisor(a).

3. Departamento de Estándares de Calidad

- Según el día y hora acordada, atiende al Administrador(a) de la Casa Hogar y/o Albergue; le informa sobre el procedimiento que se aplica en estos casos y se le entrega copia del informe realizado por el Supervisor(a).
- El Supervisor(a) coordina y da seguimiento a la Casa Hogar y/o Albergue, para la próxima visita.

4. Casa Hogar y/o Albergue

- Realiza los ajustes necesarios para el mejor funcionamiento del Centro.

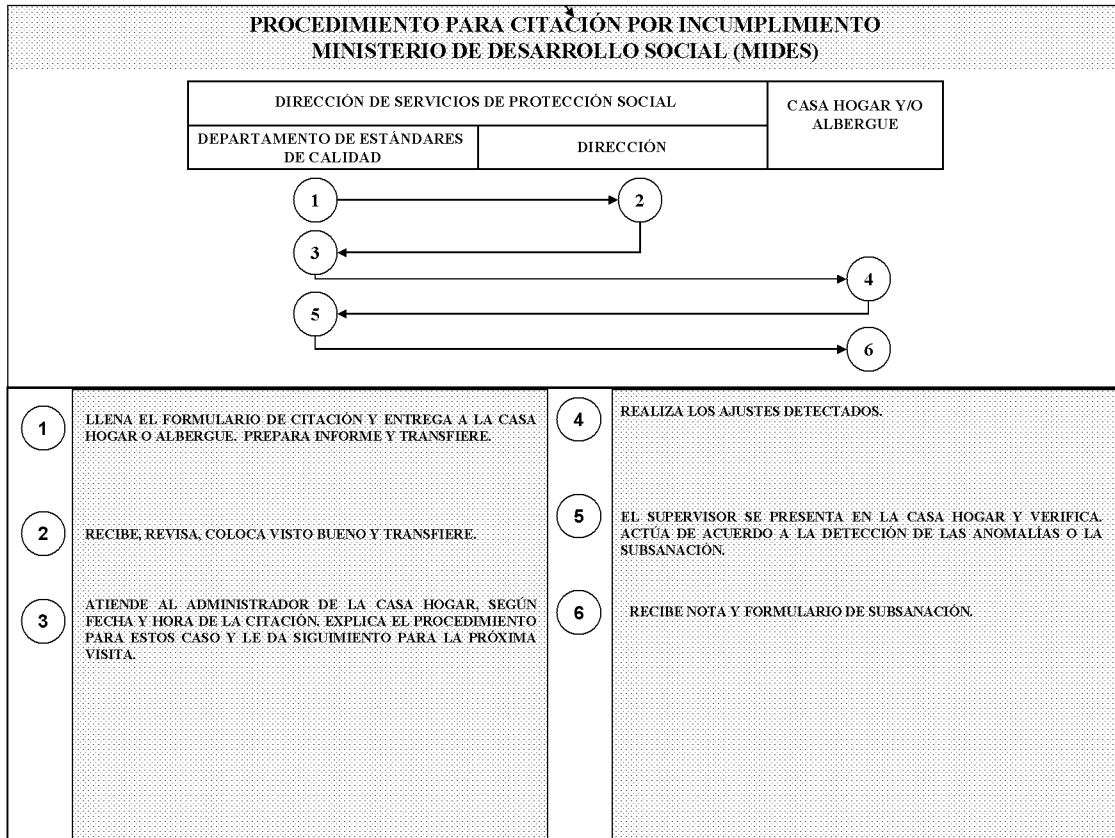
5. Departamento de Estándares de Calidad

- El Supervisor(a) se presenta por segunda vez a la Casa Hogar y/o Albergue y verifica.
- Si las inconsistencias fueron corregidas, se deja constancia por escrito que se subsanó.
- Si las anomalías persisten, se expedirá un llamado de atención escrito mediante nota, dirigida al Administrador(a) o responsable del Centro; se llena el **“Formulario para Subsananar” (Formulario Núm.5)**, en el cual se indican las faltas en que ha incurrido e indica en qué termino de tiempo debe subsanar. Ambos documentos serán entregados después que el Director(a) los firme.
- El Supervisor(a) redacta la nota de amonestación y junto con el formulario de subsanación, refiere al Director(a), quien firma y devuelve al Supervisor(a).

6. Casa Hogar y/o Albergue

- El Supervisor(a) entrega formalmente el Informe de Subsananación y el llamado de atención al Administrador(a). Le informa además, que se le dará el seguimiento adecuado para que no incurra en los mismos. Si al término del plazo establecido, continúa incumpliendo, le comunica el cierre inmediato y procede según lo establecido en el presente manual.

MAPA DE PROCESO



E. Cierre por Incumplimiento

El cierre de una Casa Hogar y/o Albergue, ocurre por casos graves como son, la reincidencia en las siguientes causales:

- Faltar al cumplimiento de los requisitos establecidos en este manual.
- Faltar al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en este manual.

1. Departamento de Estándares de Calidad

- Al confirmar el incumplimiento en todas las fases a partir de la citación, el Supervisor(a) prepara memorando dirigido al Director(a), en el cual solicita el cierre inmediato de la Casa Hogar y/o Albergue; especifica además, las causales por las cuales lo solicita.
- El Supervisor(a) confecciona la Resolución de Cierre y transfiere junto con los antecedentes y memorando al Director(a).

2. Despacho del Director(a)

- Recibe, revisa, otorga Visto Bueno a la Resolución y remite al Despacho del Ministro(a) para la firma respectiva, junto con el expediente.

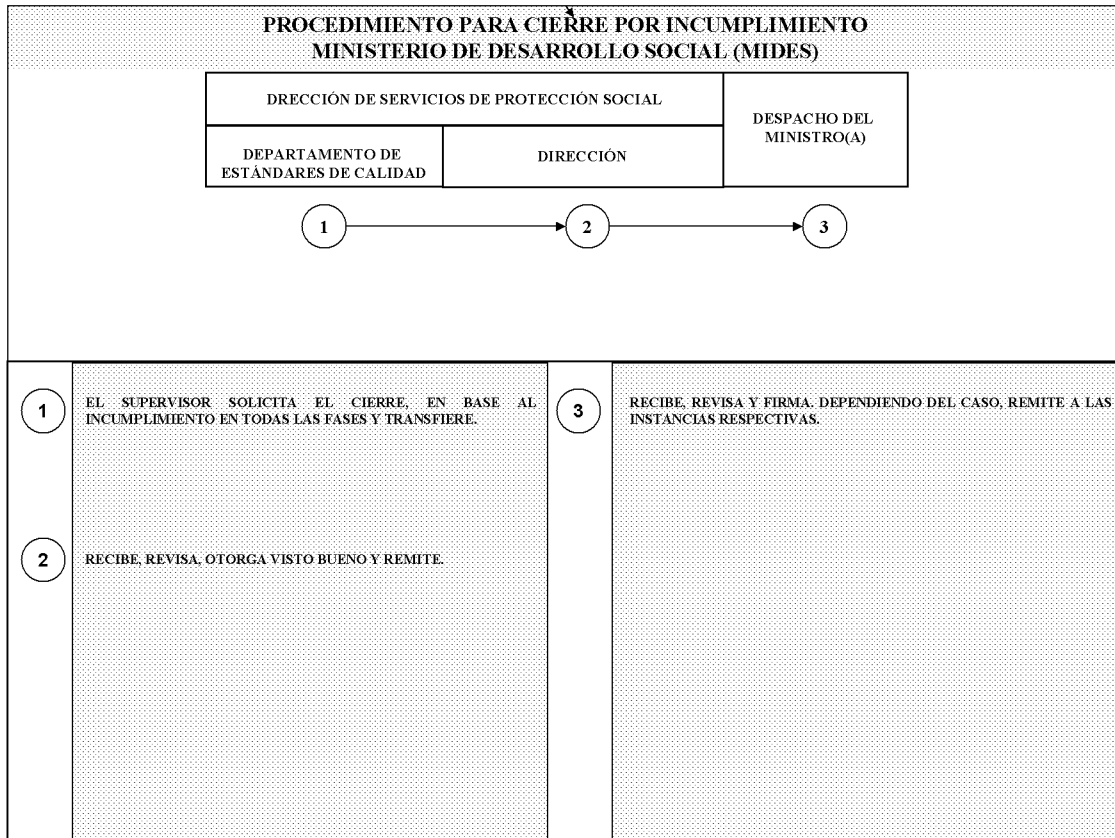
3. Despacho del Ministro(a)

- Recibe, revisa los antecedentes y firma la Resolución de Cierre. Dependiendo de las causales por las cuales se solicita el cierre, remite el caso a las instancias competentes correspondientes.

Notas:

- ✦ A este cierre debe asistir un Supervisor(a) de la Dirección de Servicios de Protección Social.
- ✦ Cuando el cierre sea voluntario el Administrador(a) o responsable del Centro, traerá consigo nota en la cual explique los motivos del cierre, el Aviso de Operación (Ministerio de Comercio e Industrias) y la cancelación del mismo.

MAPA DE PROCESO



REGIMEN DE FORMULARIOS



Formulario Núm. 1

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

FORMULARIO DE INGRESO

Fecha: _____

Nombre del Centro: _____

I. DATOS GENERALES

Nombre Completo del Beneficiario(a): _____

Fecha de Nacimiento: _____ Edad cumplida: _____

Sexo: _____ Teléfono Núm.: _____ Cel. _____

Núm. de Seguro Social: _____

Lugar de Nacimiento: _____

Dirección Residencial: _____

Razón por la cual Solicita el Servicio: _____

A órdenes de: Juzgado COAI Fiscalía Otros

Qué espera del Comedor Comunitario:

II. CONDICIONES DEL INGRESO

Ingresos percibidos por el beneficiario: _____

Mensualidad que paga el beneficiario: _____

III. INFORMACIÓN FAMILIAR

Composición Familiar:

Nombre	Edad	Parentesco	Educación	Ocupación

Nombres de las personas para comunicar, en caso de urgencia:

Nombre: _____

Parentesco: _____ Tel.: _____

Nombre: _____

Parentesco: _____ Tel.: _____

IV. CONDICIÓN DE SALUD

1. Tipo de Sangre: _____

2. Peso: _____

3. Talla: _____

4. Control Médico:

Centro de Salud _____ CSS _____ Otros _____

Especificar _____

5. Alergias:

a. Asmático Sí _____ No _____

b. Penicilina Sí _____ No _____

c. Marisco Sí _____ No _____

d. Yodo Sí _____ No _____

e. Sulfa Sí _____ No _____

f. Merthilate Sí _____ No _____

g. Aspirina Sí _____ No _____

h. Cítricos Sí _____ No _____

i. Lactosa Sí _____ No _____

6. ¿Recibe algún tipo de tratamiento? Sí _____ No _____

7. ¿Con qué frecuencia toma los mismos? _____

8. Medicamentos que está tomando y dosis: _____

9. Enfermedades comunes que le han ocurrido:

a. Asma _____

b. Rubéola (pelusa) _____

c. Paperas _____

d. Sarampión _____

e. Varicela _____

- f. Convulsiones _____
- g. Tosferina _____
- h. Hepatitis _____
- i. Amebiasis _____
- j. Meningitis _____

10. Operaciones Efectuadas

- a. Apendicitis _____
- b. Amígdalas _____
- c. Adenoides _____
- d. Hernia _____
- e. Otras _____

11. Accidentes sufridos: _____

12. Recomendaciones y Sugerencias: _____

13. La información fue suministrada por: _____

Observaciones del Trabajador Social: _____

FORMULARIO DE INGRESO

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.

OBJETIVO: Llevar el control del antecedentes e historial clínico del beneficiario y así brindarle la atención adecuada.

CONTENIDO:

1. Fecha: Fecha del ingreso al Centro.
2. Nombre del Centro: Anotar el nombre correcto del Centro a donde ingresa el beneficiario.

I. Datos Generales

3. Nombre Completo del Beneficiario: Anotar el nombre completo del beneficiario(a).
4. Fecha de Nacimiento: Anotar día, mes y año de nacimiento del beneficiario(a).
5. Edad Cumplida: Anotar los años exactos cumplidos a la fecha.
Sexo, Teléfono, Cel.: Anotar en el espacio correspondiente el sexo del beneficiario teléfono y celular en donde puede ser localizado el responsable del mismo.
6. Número de S. S.: Número de Seguro Social del beneficiario(a).
7. Lugar de Nacimiento: Especifique, Corregimiento, Distrito y Provincia.
8. Dirección Residencial: Anotar la dirección correcta donde vive actualmente.
9. Razón por la cual Solicita el Servicio: Razones reales que motivan el ingreso.
10. Qué Espera del Comedor Comunitario: Anotar sus expectativas o lo que espera el Centro le brinde.

II. Condiciones del Ingreso

- Ingreso percibidos por el beneficiario. Anotar la cantidad total del ingreso mensual que percibe el Beneficiario.
- Mensualidad que paga su atención Anotar la cantidad que paga el beneficiario al Centro por el beneficiario.

III. Información Familiar

11. Composición Familiar: Llenar el cuadro correspondiente.
12. Nombres de las personas para comunicar, en caso de urgencia. Anotar el nombre de dos personas.

IV. Condición de Salud

13. En las preguntas del 1 al 11, llene cuidadosamente los espacios según corresponda.
14. Accidentes sufridos: Anote en este espacio si el beneficiario a sido accidentes y especifique.
15. Recomendaciones y Sugerencias. Anote las recomendaciones y sugerencias del entrevistador.
16. La información fue Suministrada por: Anotar aquí el nombre de la persona que le suministró la información del beneficiario.
17. Observaciones del del Trabajador Social: Anotar las observaciones del Trabajador Social.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.



Formulario Núm. 2

REPÚBLICA DE PANAMÁ
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
 Dirección de Servicios de Protección Social

EVALUACIÓN SOCIAL

Nombre del Centro.

Fecha: _____ Hora: _____

I. DATOS GENERALES

1. Nombre Completo del Beneficiario(a): _____

2. Fecha de Nacimiento: _____ Edad Cumplida: _____

3. Sexo: _____ 4. Teléfono Núm.: _____ 5. Cel: _____

6. Núm. de Seguro Social: _____

7. Lugar de Nacimiento: _____

8. Dirección Residencial:

9. Condición de Admisión: Primera vez Seguimiento Reingreso

II. COMPOSICIÓN FAMILIAR DEL HOGAR

Nombre	Edad	Parentesco	Educación	Ocupación

Observaciones

Descripción de las Relaciones Familiares:

III. ASPECTOS DE SALUD

IV. ANTECEDENTES DE ATENCIÓN SOCIAL, PSICOLÓGICA O PSIQUIÁTRICA

Sí _____ No _____ Explique:

V. ANTECEDENTES LEGALES

Sí _____ No _____ Explique:

VI. DIAGNÓSTICO

Labor del Técnico:

Recomendaciones de la Situación Presentada:

VII. PLAN A SEGUIR

Nombre

Firma

Código Núm.: _____

EVALUACIÓN SOCIAL

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO: Llevar el control del antecedentes e historial clínico del beneficiario y así brindarle la atención adecuada.

CONTENIDO:

1. Fecha: Fecha del ingreso al Centro.
2. Nombre del Centro: Anotar el nombre correcto del Centro a donde ingresa el beneficiario.

I. Datos Generales

3. Nombre Completo del Beneficiario: Anotar el nombre completo del beneficiario(a).
4. Fecha de Nacimiento: Anotar día, mes y año de nacimiento del beneficiario(a).
5. Edad Cumplida: Anotar los años exactos cumplidos a la fecha.
Sexo, Teléfono, Cel.: Anotar en el espacio correspondiente el sexo del beneficiario teléfono y celular en donde puede ser localizado el responsable del mismo.
6. Número de S. S.: Número de Seguro Social del beneficiario(a).
7. Lugar de Nacimiento: Especifique, Corregimiento, Distrito y Provincia.
8. Dirección Residencial: Anotar la dirección correcta donde vive actualmente.
9. Razón por la cual Solicita el Servicio: Razones reales que motivan el ingreso.
10. Condición de Admisión: Llene el que corresponde, según sea el caso.

II. Composición Familiar del Hogar: Llenar el cuadro correspondiente.

11. Observaciones: Anotar las observaciones de su evaluación.
12. Descripción de las Relaciones Familiares: Anotar según su opinión, respecto a las relaciones familiares del beneficiario.

III. Aspectos de Salud Anotar todo lo referente a la salud del beneficiario.

IV. Antecedentes de Atención Social, Psicológica o Psiquiátrica: Anotar Sí o No y explicar.

V. Antecedentes Legales: Anotar Sí o No y explicar.

VI. Diagnóstico: Anotar el diagnóstico detectado.

13. Labor del Técnico: Anotar la labor del Técnico que atendió.

14. Recomendaciones de la

Situación Presentada: Anotar las recomendaciones que considere necesario para este caso.

VII. Plan a Seguir: Anotar el plan recomendado a seguir.

15. Nombre, Firma y

Código: Anotar el nombre, firma y código del profesional que atendió el caso.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.

Formulario Núm.3



REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

DENUNCIA

Número: _____

Fecha: _____ Hora: _____

I. DATOS GENERALES DEL(LA) / DENUNCIANTE

Medio de Recepción:

Telefónicamente Personal Denuncia Anónima

Nombre: _____ Sexo: F ___ M ___

Edad: _____ N° Cédula: _____

Dirección: _____
Provincia Distrito

Sector Calle Corregimiento

Avenida Apto./Casa Teléfono

II. DATOS DEL CENTRO

Nombre: _____

Dirección del Centro: _____
Provincia Distrito

Sector Calle Corregimiento

Avenida Apto./Casa Teléfono

Nombre del Supuesto Agresor: _____

Función que Ejerce: _____

Primera vez Seguimiento Reincidencia

III. TIPO DE DENUNCIA

- Alimentación Deficiente
- Condición de Salud de los Beneficiarios
- Higiene del Centro
- Hacinamiento
- Malos Tratos a los Beneficiarios
- Condiciones Físicas del Centro
- Atención Inadecuada a los Beneficiarios
- Atención Inadecuada a los Familiares del beneficiario
- Deficiencia en los Métodos y Técnicas Psico-Pedagógicas
- Otros

SITUACIÓN PRESENTADA:

OBSERVACIONES:

ACCIONES:

Firma del Denunciante
Fecha: _____

Nombre del Servidor Receptor
Fecha: _____

DENUNCIA

ORIGEN: Dirección de Servicios de Protección Social.

OBJETIVO: Identificar irregularidades en las Casas Hogares y/o Albergues, con el propósito de corregirlas y así poder brindar un servicio eficiente y eficaz.

CONTENIDO:

1. Fecha y Hora: Fecha y hora de recibo de la denuncia.

I. Datos Generales del(la) Denunciante

2. Medio de Recepción: Anotar si la denuncia es telefónica, personal o anónima.

3. Nombre: Anotar el nombre del (la) denunciante.

4. Sexo: Anotar el sexo del denunciante.

5. Edad y Núm. de Cédula: Anotar la edad y Cédula del denunciante.

6. Dirección: Anotar en los espacios respectivos, la dirección completa del denunciante.

II. Datos del Centro:

7. Nombre: Anote el nombre del Centro.

8. Dirección de Centro: Anotar en los espacios respectivos, la dirección completa del

9. Nombre del Supuesto Agresor: Anote el nombre denunciado.

10. Función que Ejerce: Anote el cargo que ejerce el denunciado en el Centro.

11. Primera vez, Seguimiento o Reincidencia: Anote si la denuncia es por primera vez, si es seguimiento o reincidencia.

III. Tipo de Denuncia

12. Anotar en el espacio que corresponda, el tipo de denuncia reportada.

13. Situación presentada: Anote según la denuncia cómo se dieron los hechos.

14. Observaciones: Anote sus observaciones (quien reciba la denuncia).

15. Acciones: Anotar las acciones administrativas que se tomarán al respecto.

16. Firma del Denunciante: Espacio para firma o nombre del denunciante.

17. Nombre del Servidor Receptor: Espacio para nombre de quien recibe la denuncia.

18. Fecha: Anotar la fecha del recibo de la denuncia.

DISTRIBUCIÓN:

Original: Dirección de Servicios de Protección Social.

Formulario Núm. 4



MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

FORMULARIO DE CITACIÓN

Fecha: _____ Hora _____

Nombre de la Casa Hogar o Albergue: _____

Responsable del Casa Hogar o Albergue: _____

Dirección: _____

Provincia: _____ Distrito: _____

Corregimiento: _____ Lugar Poblado: _____

Fecha de Cita: _____ Hora: _____

Motivo de Citación: _____

Nombre del Supervisor(a)

Firma

FORMULARIO DE CITACIÓN

ORIGEN:	Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO:	Poner al corriente oficialmente a la Administración, respecto a las Anomalías Encontradas.
CONTENIDO:	
Fecha y Hora:	Fecha y hora cuando se realiza la supervisión.
Nombre del Centro:	Nombre del Centro, según la atención que brinda.
Dirección:	Ubicación del Centro supervisado.
Provincia:	Provincia a la que corresponde el Centro.
Distrito:	Distrito donde está ubicado el Centro.
Corregimiento:	Corregimiento donde está ubicado en Centro.
Lugar Poblado:	Lugar específico donde está ubicado en Centro.
Fecha de la Cita:	Día, mes y año de la cita.
Hora:	Hora exacta de la cita.
Supervisor:	Nombre y firma del quien realiza la Supervisión.

DISTRIBUCIÓN:

Original:	Administración de la Casa Hogar y/o Albergue.
Ira. copia	Dirección de Servicios de Protección Social.

Formulario Núm.5



MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN SOCIAL

FORMULARIO PARA SUBSANAR

Fecha: _____ Hora _____

Nombre del Centro de Atención: _____

Tipo de Atención: **COIF** **Comedor** **Casa Hogar**

ONG: _____

Dirección: _____

Provincia: _____ Distrito: _____

Corregimiento: _____ Lugar Poblado: _____

Teléfono _____

Motivo a Subsanar:

Periodo para Subsanar:

Plan a Seguir:

Observaciones:

Supervisor(a): _____ Firma: _____

FORMULARIO PARA SUBSANAR

ORIGEN:	Dirección de Servicios de Protección Social.
OBJETIVO:	Recabar información verás, con el propósito de mejorar los estándares de calidad, en las Casas Hogares y/o Albergues.
CONTENIDO:	
Fecha y Hora:	Fecha y hora cuando se realiza la Supervisión.
Nombre del Centro de Atención:	Nombre del Centro, según la Atención que brinda.
Tipo de Atención:	Marque con gancho o cruz el servicio que brinda el Centro que se supervisa.
ONG:	Nombre y tipo de servicio que brinda.
Dirección:	Ubicación del Centro supervisado.
Provincia:	Provincia a la que corresponde el Centro.
Distrito:	Distrito donde está ubicado el Centro.
Corregimiento:	Corregimiento donde está ubicado en Centro.
Lugar Poblado:	Lugar específico donde está ubicado en Centro.
Teléfono:	Número telefónico del Centro.
Motivo a Subsanar:	Anotar las anomalías encontradas.
Período para Subsanar:	El período de tiempo que tiene para subsanar.
Plan a Seguir:	Seguimiento apropiado que se dará para que subsane.
Observaciones:	Anotar las observaciones necesarias respecto al caso encontrado.
Supervisor:	Nombre y firma del quien realiza la Supervisión.

DISTRIBUCIÓN:

Original:	Administración de las Casas Hogares y/o Albergues.
Ira. copia	Dirección de Servicios de Protección Social.

ANEXOS



Anexo 1

REPÚBLICA DE PANAMÁ
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
 Dirección de Servicios de Protección Social

FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
ÁREA NUTRICIONAL – CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES

Nombre del Centro: _____

Fecha: _____ Hora: _____

1. Realización de peso y talla de los beneficiarios y la metodología utilizada.

E	B	R	D

Observaciones: _____

2. Uso de los carnés de Manipulador de Alimentos y de Salud.

E	B	R	D

Observaciones: _____

3. Separación de tareas del Manipulador de Alimentos y el Trabajador(a) Manual.

E	B	R	D

Observaciones: _____

4. Vestuario correcto e higiene del personal de cocina (zapatos cerrados, redecilla, delantal, uñas cortas y sin pintura).

E	B	R	D

Observaciones: _____

5. Docencia continua al personal de servicio de alimentación, en materia de nutrición, higiene y manipulación de alimentos.

E	B	R	D

Observaciones: _____

6. Almacenamiento y conservación de alimentos perecederos y no perecederos.

E	B	R	D

Observaciones: _____

7. Existencia de utensilios y equipos necesarios en la cocina.

E	B	R	D

Observaciones: _____

8. Cubiertos adecuados para los beneficiarios del programa.

E	B	R	D

Observaciones: _____

9. Espacio físico en la cocina y comedor apropiado, proporcional a la cantidad de beneficiarios.

E	B	R	D

Observaciones: _____

10. Sillas y mesas apropiadas, en el comedor y otras áreas necesarias.

E	B	R	D

Observaciones: _____

11. Orden e higiene en la cocina y áreas aledañas (alacena, nevera, estufa, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

12. Acceso a lavamanos

E	B	R	D

Observaciones: _____

13. Eliminación de desechos líquidos y sólidos

E	B	R	D

Observaciones: _____

14. Separación de alimentos y material de limpieza

E	B	R	D

Observaciones: _____

15. Ventanas y puerta de la cocina, revestida con tela metálica.

E	B	R	D

Observaciones: _____

16. Minutas variadas y balanceadas por cada semana

E	B	R	D

Observaciones: _____

17. Porciones de comidas servidas, según edad, sexo, peso, tamaño del beneficiario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Recomendaciones: _____

Anexo 2



REPÚBLICA DE PANAMÁ
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
 Dirección de Servicios de Protección Social

**FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
 ÁREA ADMINISTRATIVA – CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES**

Nombre del Centro: _____

Fecha: _____ **Hora:** _____

1. Ficha de ingreso y Registro de beneficiarios.

E	B	R	D

Observaciones: _____

2. Conservación de los alimentos.

E	B	R	D

Observaciones: _____

3. Existencia de informes de inventario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

4. Correcto uso de bienes suministrados.

E	B	R	D

Observaciones: _____

5. Cumplimiento de disposiciones del Reglamento Interno (Personal del MIDES).

E	B	R	D

Observaciones: _____

6. Seguridad de los beneficiarios (puertas, ventanas, baños adecuados, área cercada, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

7. Cumplimiento de aplicación de exámenes médicos (físico, mental, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

8. Personal idóneo para la atención de los beneficiarios.

E	B	R	D

Observaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

Anexo 3



REPÚBLICA DE PANAMÁ
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
 Dirección de Servicios de Protección Social

**FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
 ÁREA SOCIAL – CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES**

Nombre del Centro: _____

Fecha: _____ **Hora:** _____

1. Evaluación social por la cual el beneficiario ingresa al Centro.

E	B	R	D

Observaciones: _____

2. Expedientes individuales de los beneficiarios con Ficha de Ingreso.

E	B	R	D

Observaciones: _____

3. Condición Económica de los beneficiarios (pensión, jubilación, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

4. Estado civil de los beneficiarios. Si es un menor, el estado civil de los padres.

E	B	R	D

Observaciones: _____

5. Composición del grupo familiar y ubicación residencial.

E	B	R	D

Observaciones: _____

6. Educación y formación de los padres o del grupo familiar.

E	B	R	D

Observaciones: _____

7. Comportamiento del beneficiario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

8. Relación familiar, como son padres e hijos, entre la pareja, hermanos y otros (violencia doméstica, malos tratos, etc.).

E	B	R	D

Observaciones: _____

9. Antecedentes del beneficiario de atención psicológica y psiquiátrica.

E	B	R	D

Observaciones: _____

10. Busca ayuda profesional para brindar apoyo al beneficiario (casos especiales).

E	B	R	D

Observaciones: _____

11. Estado de salud del beneficiario, de acuerdo a su comportamiento.

E	B	R	D

Observaciones: _____

12. Coordinación institucional para apoyar los casos sociales y remitirlos a las instancias.

E	B	R	D

Observaciones: _____

13. Mantener en lugar visible, el horario actualizado de visitas, por beneficiario.

E	B	R	D

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____



Anexo 4

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
Dirección de Servicios de Protección Social

**FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
ÁREA ESTRUCTURA – CASAS HOGARES Y/O ALBEGUES**

Nombre del Centro: _____

Fecha: _____ **Hora:** _____

1. Ubicación del Centro (no edificios, lejos de ríos, quebradas, precipicios, etc.).

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

2. Puertas, ventanas y cerrajería de material retardante al fuego.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

3. Corredores y pasillos 1.20 metros de ancho, aproximadamente.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

4. Pintura de paredes internas, libre de plomo y mercurio y que sea antihongos.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

5. Pisos con baldosas; cocina y baños con azulejos en las paredes.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

6. Capacidad de carga eléctrica (estado del medidor e interruptor).

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

7. Medición de barras del panel de distribución (balance).

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

8. Cantidad de luminarias, según el espacio.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

9. Estado de tomacorrientes e interruptores.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

10. Cantidad de equipo eléctrico y electrónico enchufados.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

11. Estado de tuberías, cableado y molduras.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

12. Existencia de lámparas de emergencia y detectores de humo.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

13. Estado de acondicionadores de aire (ventana, split o central).

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

14. Acondicionadores de aire Split; instalación o estado de tubería del drenaje, forro de la tubería de enfriamiento y ubicación del compresor.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

- 15. Central de aire acondicionado; ductos de suministro y retorno, ubicación de la manejadora.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

- 16. Las instalaciones de acondicionadores de aire, cuentan con todas las instalaciones eléctricas.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

- 17. Dispositivos o accesorios eléctricos cuentan con las normativas del NEC y bajo los estándares UL.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

- 18. Existencia y ubicación de extintores.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

- 19. Condición y estado de cielo raso, soporte del techo, columnas y vigas.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

- 20. Condición y estado de puertas y ventanas.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

- 21. Estado del Mobiliario de uso de los beneficiarios (camas, colchones, gabinetes, intercomunicadores mínimo uno por habitación o sala.

E	B	R	D	N/A

Observaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____



Anexo 5

REPÚBLICA DE PANAMÁ
 MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
 Dirección de Servicios de Protección Social

**FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
 ÁREA PSICOLÓGICA – CASAS HOGARES Y/O ALBERGUES**

Nombre del Centro: _____

Fecha: _____ **Hora:** _____

1. Seguimiento que se brinda a los beneficiarios en el Centro.

E	B	R	D

Observaciones: _____

2. La comunicación del personal del Centro con los familiares e instituciones locales.

E	B	R	D

Observaciones: _____

3. Personal profesional y operativo idóneo para la atención de personas.

E	B	R	D

Observaciones: _____

4. Proceso de canalización, con las instituciones de la Comunidad (Servicio de Apoyo).

E	B	R	D

Observaciones: _____

5. Seguimiento que brinda el Centro, respecto al apoyo del Trabajador Social de las instituciones sociales y de salud locales.

E	B	R	D

Observaciones: _____

6. Ofrecimiento de capacitación a las familias, respecto al apoyo que deben brindar al beneficiario(a) para lograr un desarrollo integral total (afecto, nutrición, lenguaje, odontología, visión, audición, comunicación, cuidado y atención de niños(a) especiales, etc.

E	B	R	D

Observaciones: _____

7. Recomendaciones para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios, en cuanto a atención profesional, individual, grupal y familiar.

E	B	R	D

Observaciones: _____

Funcionamiento óptimo de los estándares de calidad (nutrición, social, estructura, pedagogía, administración).

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

GLOSARIO

1. **Alimentos perecederos:** Son aquellos que se descomponen fácilmente, como la leche, las carnes, los huevos y las verduras.
2. **Alimentos no perecederos:** No se dañan fácilmente. Ejemplo de ellos son las harinas, las pastas y el azúcar.
3. **Alimentos semi-perecederos:** Son aquellos que permanecen exentos de deterioro por mucho tiempo. Ejemplo de ellos son las papas, las nueces y los alimentos enlatados.
4. **ANSI:** American National Standar Institute. Organismo normalizador de los Estados Unidos de Norteamérica, que colabora con la ISO.
5. **ASTM:** American Society for Testing Materials. Uno de los organismos normalizadores de los Estados Unidos de Norteamérica, que más colabora con la ISO.
6. **Higiene de los Alimentos:** Todas las condiciones y medidas necesarias para asegurar la inocuidad y la aptitud de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria.
7. **Inocuidad de los Alimentos:** La garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consuman con el uso al que sea destinado.
8. **ISO:** Organización Internacional para la Estandarización.
9. **Manipulador de Alimentos:** Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios necesarios para los alimentos o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera, por tanto, cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.
10. **N/A:** No Aplica.
11. **NEC:** National Electric Code (Código Electrónico Nacional)
12. **NFPA:** National FIRE Protection Asociation. Aprobada en la República de Panamá, mediante la Resolución N° 725 de 12 de julio de 2006, por la cual se adoptan Normas de Seguridad Humana.
13. **Servicio de Alimentación:** Es una dependencia que tiene la responsabilidad de planificar, adquirir, preparar, almacenar y distribuir una alimentación adecuada a la población beneficiada.
14. **Trabajador Manual:** Toda persona independiente a la manipulación o producción de alimentos se encarga de ejecutar los procedimientos de limpieza y desinfección.