

Int:94

ORD.: Nº **1658**

ANT.: Correo electrónico de la Sra. Macarena Cortés Camus de fecha 13/06/2013

MAT.: Remite avance de observaciones realizadas en visitas a residencias por la CISC.

SANTIAGO, 25 JUL 2013

DE: ROLANDO MELO LATORRE
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

A: SEBASTIÁN VALENZUELA AGÜERO
JEFE DE LA DIVISIÓN DE REINSERCIÓN SOCIAL
MINISTERIO DE JUSTICIA

Junto con saludarle, el presente tiene por objetivo compartir con usted los avances obtenidos en relación a las observaciones realizadas por la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros (CISC) a residencias de protección, durante el 1er. semestre del presente año en la región de La Araucanía

Cabe destacar que este trabajo fue realizado por los(as) supervisores(as) técnicos(as) de nuestra Dirección Regional en el marco del proceso de supervisión actualmente vigente.

Nombre del Centro Residencial de Protección	Observaciones de la CISC que requieren solución o mejoramiento	Fecha de Informe de Proceso en que la supervisión abordó las observaciones	Acciones realizadas para superar las observaciones y plazo en que se concretará la solución o mejoramiento
RSP/PER de Jardín de María	<p>Se hace necesario que los ventanales tengan cortinas.</p> <p>Mejorar el uso de las áreas verdes del centro.</p> <p>Tener una sala de computación y biblioteca.</p> <p>Mejorar el trabajo del equipo de la residencia y contratar a los profesionales faltantes.</p> <p>Especificar el protocolo de acogida según edad de las niñas.</p> <p>Mantener la visibilidad de la rutina diaria y las normas de la residencia.</p> <p>Mantener y/o mejorar los estándares del proceso de diagnóstico.</p> <p>Mantener y/o mejorar los estándares en el</p>	29 de mayo del 2013	<p>Al momento de realizada la supervisión esta observación se encuentra superada.</p> <p>Se señala en supervisión la importancia de potenciar los espacios al aire libre con que cuenta el hogar. Por lo tanto, la residencia realiza acciones como limpiar las áreas verdes y poda de arbustos.</p> <p>La residencia habilitó un computador para las niñas y adolescentes en la sala de taller. Además, se han adquirido más libros los cuales serán instalados en la oficina del profesor, espacio que se está organizando como biblioteca.</p> <p>Se ha contratado a la fecha el profesor, quedando pendiente la contratación de neurólogo infantil o psiquiatra. Desde el proceso de supervisión en el presente bimestre, se realizará monitoreo de los avances.</p> <p>La residencia durante el mes de junio presentó un protocolo a partir de la solicitud realizada en supervisión del 29 de mayo.</p> <p>Desde el proceso de supervisión se comparte la observación de la comisión. El presente bimestre se solicita a la residencia dar cumplimiento a la observación de la comisión.</p> <p>Desde el proceso de supervisión se comparte con la directora y profesionales de la residencia la importancia de mantener diagnósticos completos y vigentes, los cuales sean el sustento de los objetivos</p>

	<p>desarrollo de los PII. Actualizar las carpetas de las niñas.</p> <p>Mejorar el registro de las actividades que se realizan con las niñas y su grupo familiar.</p> <p>Mantener y/o mejorar los estándares en los procesos de participación y preparación para la vida independiente.</p> <p>Mantener y/o mejorar los estándares en el tema de resolución de conflictos.</p> <p>Desarrollar redes con la comunidad de Cajón, Vilcún y Temuco.</p> <p>Incorporar en detalle lo que se realiza en la rutina diaria con las niñas.</p> <p>Evaluar responsabilidad de lavado y planchado por parte de las niñas más grandes de la residencia.</p> <p>Al ser una residencia especializada debería tener un mayor acceso al sistema de salud mental.</p> <p>Disponer en la residencia de más horas de especialista psiquiatra, que no se logra contratar.</p> <p>Contratar horas de nutricionista.</p> <p>Implementar biblioteca.</p> <p>Adquirir PC para las niñas.</p> <p>Hacer efectivo contratación de educadora diferencial.</p>	<p>plasmados en los PII. Se establece que ambos deben ser elaborados con la participación de las usuarias y de las familias que son parte del proceso de acercamiento o fortalecimiento familiar. Además toda carpeta de las niñas debe estar actualizada y con los registros de las actividades realizadas por las niñas. Se analizarán los avances en la próxima supervisión bimestral.</p> <p>Se requiere con urgencia elaborar un protocolo de actuación frente a situaciones de crisis o emergencia derivadas de conflictos manifestados por las jóvenes, de tal manera de definir conceptos, establecer criterios de riesgo, prevenir acontecimientos, delimitar responsabilidades de las funcionarias, entre otros. Se analizarán los avances en la próxima supervisión bimestral.</p> <p>Se requiere trabajar con las redes especialmente con Carabineros de la comuna, por cuanto a la fecha se han presentado situaciones disruptivas de las adolescentes (abandonos de sistema), en las cuales se ha solicitado la participación de personal policial. La coordinación con esta instancia requiere ser protocolizada y fortalecida, a fin de mejorar los procedimientos hasta ahora desarrollados. Se analizarán los avances en la próxima supervisión bimestral.</p> <p>La visibilidad de la rutina y de las normas podrían aportar en la socialización de las mismas y al compromiso colectivo de llevarlas a cabo en el marco de una comunidad en la cual se debe respetar el bien común por sobre el individual. Parte de la rutina debe considerar la participación directa de las adolescentes. Se analizarán los avances en próxima supervisión bimestral.</p> <p>Todas las niñas de la residencia lavan su ropa interior y las más grandes, acompañadas por la educadora, lavan sus prendas en la lavandería. Estas acciones se encuentran incluidas en la rutina diaria y son parte de los procesos de intervención con las niñas.</p> <p>La necesidad de atención en salud mental a través del sistema público es una necesidad transversal a la totalidad de la población infanto juvenil de la región, debido a la ausencia de profesionales en los distintos hospitales o centros de salud. A partir de lo anterior, los proyectos recurren a recursos propios a fin de dar respuesta oportuna a necesidades urgentes de atención. Ante esto, la residencia se encuentra en proceso de concurso a fin de responder a horas profesionales de salud, conforme lo establecido en las bases técnicas del modelo.</p> <p>En la actualidad, se encuentra pendiente la contratación de horas de nutricionista. Se analizarán los avances en la próxima supervisión bimestral.</p> <p>La residencia ha adquirido más libros los cuales serán instalados en la oficina del profesor, espacio que se está organizando como biblioteca.</p> <p>La residencia habilitó un computador para las niñas y adolescentes en la sala de taller. Se cuenta con un profesor básico, considerando que las niñas y adolescentes están en proyecto de integración en cada recinto escolar. Además se cuenta dos educadoras diferenciales, en proceso de práctica profesional, de la Universidad</p>
--	--	---

	<p>Establecer un libro de reclamos y sugerencias.</p> <p>Establecer un protocolo para dar curso a reclamos, con plazos debidamente establecidos.</p> <p>Socializar el procedimiento de reclamos con las niñas y sus familiares.</p> <p>Instalar los extintores con la seguridad adecuada.</p> <p>Reparar iluminación de los pasillos.</p> <p>Instalar protección en cañón de la estufa del segundo piso.</p> <p>Habilitar salida de emergencia en el segundo piso.</p>		<p>Católica.</p> <p>La residencia deberá habilitar un libro de reclamos y sugerencias el cual esté a disposición de la totalidad de los usuarios y sus grupos familiares y de referencia. Se analizarán los avances en la próxima supervisión bimestral.</p> <p>La residencia deberá elaborar un protocolo para dar respuesta a los respectivos usuarios estableciendo plazos y mecanismos de respuesta. Lo anterior implica además incluir los procedimientos para llevar a cabo las evaluaciones y/o investigaciones de las situaciones denunciadas. Se analizarán los avances en próxima supervisión bimestral.</p> <p>El protocolo para la respuesta ante denuncias recepcionadas por la residencia deberá ser socializado con las niñas y adolescentes, exigiéndose la presencia del respectivo verificador. Se analizarán los avances en próxima supervisión bimestral.</p> <p>Se encuentra en proceso la instalación de los extintores.</p> <p>Las luces del pasillo se encuentran habilitadas actualmente.</p> <p>En la próxima supervisión bimestral se verificarán los avances sobre esta observación realizada por la comisión.</p> <p>Se encuentra pendiente este requerimiento, evaluándose algunas alternativas. La solución definitiva se estima para el mes de julio.</p>
<p>CREAD Belén</p>	<p>Presentar un proyecto de ampliación del centro.</p> <p>Distribuir de mejor forma el uso de los espacios de esparcimiento.</p> <p>Mantener los estándares de calidad en el trabajo de los funcionarios.</p> <p>Realizar capacitaciones pendientes.</p>	<p>30 de enero 2013 24 y 29 de abril 2013 03 y 30 de mayo del 2013</p>	<p>Se espera la solución a los problemas de hacinamiento en el breve plazo por las consecuencias que conlleva. Es así que en forma inmediata el CREAD se ocupa de realizar adecuaciones de los ambientes y mantener el orden y la higiene de tal manera de afectar lo menos posible la vida diaria de los niños y niñas. El Servicio se encuentra a la espera de la aprobación de un proyecto FNDR que permita llevar a cabo adecuaciones a través de la remodelación o reconstrucción del centro, dando respuesta con ello a las necesidades que se presentan en este ámbito.</p> <p>Junto a lo señalado en el punto anterior, se tiene pendiente el trasladar las panderetas que limitan el cierre del CREAD, ampliando el patio e instalando uno ó más contenedores, para liberar espacio interno y distribuir de mejor forma el equipamiento disponible de acuerdo a las necesidades de los niños y niñas. Este requerimiento ha sido formalizado a la dirección regional</p> <p>En cada supervisión se monitorea el desempeño de los/as funcionarios/as en los ámbitos que competen a fin de otorgar una atención de calidad en un contexto reparador, y de esta forma aportar a la mantención de los estándares de calidad del trabajo de los funcionarios/as.</p> <p>Durante el presente año se encuentran consideradas y en etapa de diseño, capacitaciones a las educadoras con el objetivo de potenciar habilidades sociales en los niños y niñas en edad preescolar. En forma periódica, se realizan reuniones de casa en las cuales se reciben las inquietudes de parte de este estamento, se retroalimenta el proceso y se obtienen insumos para organizar acciones de capacitación. El estamento educadores más profesionales han sido capacitados sistemáticamente desde el año 2008 a la fecha. Desde la supervisión se planifica la participación en las respectivas reuniones de casa a fin de orientar, asesorar y apoyar en los procesos.</p> <p>Profesionales participan en diversas instancias que les permiten ampliar su experticia.</p>

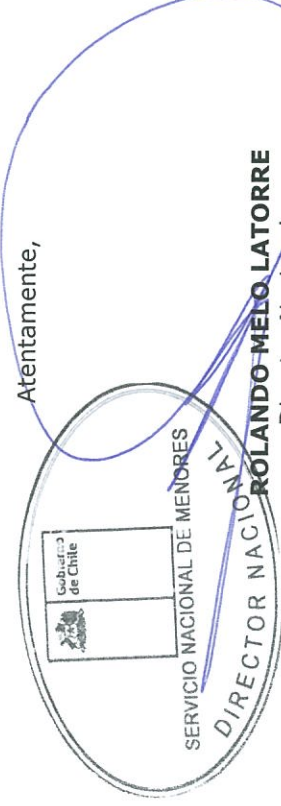
<p>Establecer plazos para contestar los reclamos.</p>	<p>24 y 29 de abril 2013</p>	<p>Observación superada, el CREAD activa el protocolo para dar respuesta a las situaciones de reclamo de parte de los usuarios(as) y mantiene verificadores respecto de las acciones emprendidas en este ámbito. El centro cuenta con el procedimiento establecido para ello, proceso que es respaldado en documento Protocolarización de la Atención.</p>
<p>Mantener los estándares de seguridad en el centro.</p>	<p>30 de enero 2013 24 y 29 de abril 2013 03 y 30 de mayo del 2013</p>	<p>Tanto en las supervisiones diurnas como nocturnas, se constata la preocupación del centro por mantener los estándares de seguridad, los que además son monitoreados internamente en forma constante. Se han regulado los procesos de salidas e ingresos de personas al centro, mediante documento Protolarización de la Atención del modelo Cread.</p>
<p>Mantener orden de las carpetas y registro de visitas.</p>		<p>Desde el proceso de supervisión, en forma constante se revisan carpetas con el objetivo de monitorear y asesorar al equipo de la residencia. En este marco, siempre se ha observado la organización de la información y la utilización de los formatos y procedimientos establecidos por el Servicio para estos efectos. Está definido el proceso de resguardo de la información que debe tener cada carpeta, como también se ha regularizado y protolarizado el registro de las visitas.</p>
<p>Mantener el protocolo de ingreso de los niños(as).</p>		<p>A partir de los instructivos y protocolos trabajados por el nivel central del Servicio, los cuales han sido socializados en el CREAD, además de los propios procesos de aprendizajes desarrollados por el centro, se puede señalar que el centro desarrolla los procedimientos de ingreso y acogida con énfasis en la atención personalizada y buen trato hacia los niños y niñas. Así mismo y, en la medida de las posibilidades, se hace partícipe a los padres y/o referentes familiares de los procesos a fin de que éstos sean parte activa de reparación de los derechos vulnerados.</p>
<p>Incorporar entrevistas a padres o adultos responsables en el protocolo de ingreso de los niños(as).</p>		<p>Esta observación se mantiene pendiente respecto del registro explícito de la participación de los padres y/o referentes en las acciones llevadas a cabo por el CREAD en materia de intervención reparatoria. Si bien en el ejercicio se observa la inclusión de estos adultos, esta conversación no siempre es explicitada en los registros de sistematización de las acciones. Desde el nivel central se ha instruido cómo informar a los adultos, cómo realizar devolución de los diagnósticos y cómo deben participar los adultos en los procesos. Por tanto, ello deberá ser supervisado nuevamente. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances de esta observación.</p>
<p>Mantener o mejorar los estándares en el desarrollo de los PII.</p>		<p>Desde el proceso de supervisión, se observan PII actualizados y en concordancia con las exigencias formales establecidas por las metas del Servicio y como parte de la obligatoriedad establecida en la ley de Tribunales de Familia. Algunos planteamientos de estos PII como así mismo el análisis de los resultados obtenidos, debe mejorarse integrando elementos cotidianos y actualizados de la vida de los niños y niñas, proceso que ha sido definido desde el nivel central, y que forma parte de los lineamientos técnicos que rigen para esta modalidad. Desde el proceso de supervisión se monitoreará los avances de esta observación.</p>
<p>Estudiar una forma de mejorar el uso de espacio para actividades recreativas.</p>		<p>Se relaciona directamente con la primera y la totalidad de las observaciones vinculadas con el espacio del centro, dado que la infraestructura resulta insuficiente para dar respuesta a las necesidades de los niños y niñas, y a las demandas que derivan de una atención residencial de calidad. Las soluciones de fondo se encuentran</p>

			<p>pendientes, no obstante en forma diaria el CREAD se ocupa de atenuar las consecuencias de la falta de espacio. Respecto de la recreación, los espacios de las casas se acomodan y se esperan los días más adecuados para que los niños y niñas participen de paseos o jornadas de juego fuera del recinto.</p> <p>En el proyecto presentado vía FNDR se tiene contemplado entre otros, espacios para el esparcimiento.</p> <p>La rutina diaria de los niños y niñas se encuentra adecuada a las características y rangos de edad de la población, teniendo presente necesidades de estimulación, pedagógicas, recreativas, deportivas, de ocio, de celebración de efemérides y días festivos, actividades asociadas a la cultura mapuche, higiene, alimentación, reflexión, entre otros, lo cual permite observar la importancia otorgada a diversos ámbitos del desarrollo de la persona. El proceso de supervisión evaluará que el diseño y desarrollo de las rutinas esté acorde a los lineamientos técnicos definidos.</p> <p>A la fecha no se ha logrado la contratación de horas de pediatra, aún cuando se han utilizado los canales formales e informales para realizar la convocatoria. Sin desmedro de ello, los niños y niñas en forma progresiva se encuentran asistiendo a los controles de niño sano en el Consultorio Miraflores. Cada niño y niña, en la medida que lo requiere, asiste a atención particular de pediatra o especialista, lo cual responde a la oportunidad de intervención en materia de salud. En los procesos de supervisión se insiste en la observación y comunicación entre los distintos funcionarios/as de trato directo, profesionales y directivos que permita detectar situaciones de salud en los niños/as y coordinar en forma oportuna sus atenciones. El centro cuenta con profesional de salud que debe desempeñarse de acuerdo a los lineamientos técnicos que rigen en esta modalidad.</p> <p>Se observa la permanente preocupación por entregar a los niños y niñas una alimentación acorde a sus necesidades, contando con minutas especiales en los casos que presentan sobrepeso. Desde el nivel central se ha instruido al personal la importancia de responder a las necesidades de los niños y niñas en cuanto a contar con una alimentación saludable, pero también que responda a la necesidad que los niños/as logren adquirir nuevos sabores y aprendizajes.</p> <p>Observación superada, el CREAD activa el protocolo para dar respuesta a situaciones de reclamo de parte de los usuarios y mantiene verificadores respecto de las acciones emprendidas en este ámbito. Se ha definido procedimiento para ello, por tanto éste será analizado en la próxima supervisión.</p> <p>El centro, a partir de la experiencia, mantiene claridad respecto del circuito que debe desarrollarse desde el ingreso de un niño o niña, su permanencia y egreso del mismo. Lo anterior se encuentra claramente establecido en el Proyecto de funcionamiento elaborado año a año, el cual se va enriqueciendo con las nuevas orientaciones entregadas por el Servicio como con los aprendizajes que derivan de la retroalimentación que el equipo realiza.</p> <p>Desde el proceso de supervisión se sugerirá que, en términos generales, el CREAD socialice con los padres y/o referentes el Plan de Emergencia del centro. Sin</p>
	<p>En un proyecto de ampliación del centro, considerar espacios para esparcimiento tanto abierto como cerrado.</p> <p>Mantener o mejorar los estándares en la rutina diaria de los niños (as).</p>		
	<p>Mantener o mejorar los estándares en la salud de los niños (as).</p>		
	<p>Mantener o mejorar los estándares en la alimentación de los niños (as).</p>		
	<p>Terminar el protocolo de reclamos y sugerencias y dar respuesta oportuna a los reclamos.</p>		
	<p>Elaborar un flujograma de derivación al interior del centro en casos específicos.</p>		
	<p>En la medida de lo posible, compartir con los familiares de los niños(as) el plan de</p>		

	emergencia.			<p>embargo, es importante señalar que ello tiene sólo la finalidad de informar, debido a que todos los esfuerzos han sido dirigidos a los funcionarios/as de modo que cuenten con la habilitación que se requiere al momento de activar el plan.</p> <p>Lo observado por la comisión es una constante en los Centros de Administración Directa del Servicio. Todos los años los funcionarios son capacitados en áreas atinentes a su función y atención de los niños(as) y adolescentes. Desde el nivel central, se ha instruido a todos los equipos que se sistematicen todas las capacitaciones que se han realizado desde el año 2008 a la fecha.</p> <p>Desde el proceso de supervisión se mantiene monitoreo permanente a la ejecución de los procesos de intervención psicosocial, desarrollándose instancias de análisis y evaluación de casos por dupla, en relación a situaciones de mayor complejidad. Desde la instancia nacional se ha instruido y definido con claridad el trabajo que deben realizar las duplas psicosociales más otros funcionarios/as que se desempeñan en el centro.</p> <p>Los estándares de tiempos para proceso de diagnóstico están definidos por modalidad de atención, los tiempos en los procesos de intervención dependerán de las características y nivel de complejidad del caso.</p> <p>Se mantienen revisión y monitoreo de los procesos de diagnóstico e intervención psicosocial, especialmente casos de mayor complejidad y/o que requieren pronta derivación a centros de residenciales (dentro o fuera de la región).</p> <p>Los procesos de evaluación de los casos se realizan en forma permanente, dando énfasis a situaciones de mayor complejidad y/o que requieren de la definición nuevas estrategias de intervención psicosocial.</p> <p>La evaluación de los PII, se cumple en virtud a los tiempos definidos por normativa y ley 19968 (informes de avance a tribunales).</p> <p>Los talleres se han definidos en relación a los tiempos e intereses de los niños(as) y adolescentes. El equipo cuenta con recursos presupuestarios para el desarrollo de los talleres que presentaron en su proyecto de funcionamiento, por tanto, desde el proceso de supervisión se monitoreará el cumplimiento de lo programado y comprometido.</p> <p>Desde el proceso de supervisión se está monitoreando que los profesionales continúen desarrollando estrategias asociadas al control y monitoreo de registros y/o sistematización de los procesos de intervención familiar. Desde las orientaciones del nivel central se ha indicado que esta modalidad de atención exige la atención sistemática con familias.</p> <p>La opinión de los niños(as) y adolescentes está presente en todo momento, tanto en la implementación de los talleres y las actividades recreativas, como en sus procesos de residencialidad, intervención y atención psicosocial. Además, se ha instruido desde el nivel central la realización de reuniones permanentes por casa con la participación de los niños(as) y adolescentes.</p> <p>Será monitoreado en próxima supervisión; sin desmedro de lo anterior, es importante señalar que cualquier acto que afecte la seguridad, protección integridad de otros usuarios y/o daños a los bienes o inmueble realizado por algún niño(a) o adolescente ingresado en CREAD, es analizado y</p>
CREAD Alborada	Mantener las capacitaciones al personal del centro.	17-24 abril-2013 Mayo del 2013	07-18 y 29 de enero del 2013. 17 y 24 de abril del 2013 07-18 y 29 de enero del 2013. 17 y 24 de abril del 2013	<p>Mantener y/o mejorar el trabajo de las duplas psicosociales.</p> <p>Mantener y/o mejorar los estándares en los procesos de diagnóstico e intervención psicosocial.</p> <p>Mantener y/o mejorar los estándares en la evaluación de los niños(as) y adolescentes.</p> <p>Mejorar los tiempos de evaluación del plan de intervención.</p> <p>Crear más talleres para los niños(as) y adolescentes.</p> <p>Mejorar los procedimientos en intervención familiar.</p> <p>Mejorar la participación de los niños(as) y adolescentes en la toma de decisiones en el centro.</p>
	Establecer un protocolo de sanciones para las 4 casas.	Pendiente		

			evaluado por el tutor, dupla psicosocial y/o jefaturas, definiéndose según la complejidad del evento y daño provocado, la medida que favorezca la responsabilización y la reparación del daño causado.
Publicitar las rutinas diarias en las casas.	07-18 y 29 de enero del 2013.- 17 y 24 de abril del 2013 26-06-2013		Las rutinas de casas son definidas entre los educadores responsables de ejecutarlas y jefaturas técnicas y administrativas del centro, quienes deberán mantener permanente supervisión y monitoreo de su ejecución. Desde el nivel central se ha instruido la publicación en cada casa de la rutina diaria a ejecutar. Se realizará monitoreo desde el proceso de supervisión.
Cumplir las rutinas diarias.			Cada casa tiene rutinas diferenciadas, considerando las edades, intereses y necesidades, siendo algunas actividades parte de la rutina general del CREAD. Se desarrollan además, de forma recurrente diversas actividades como salidas fuera del centro, idas al cine, celebración de fechas importantes, cumpleaños de los niños(as) y adolescentes, etc. Es una exigencia técnica que es supervisada permanentemente.
Instalar talleres acorde a los intereses de los niños(as) y adolescentes.	07-18 y 29 de enero del 2013 29-05-2013		Se solicita mantener registro adecuado y oportuno de la ejecución y evaluación de los talleres. Desde el proceso de supervisión se observan avances en cuanto a la sistematización de los mismos.
Firmar convenios con el sector salud.	17 y 24 de abril del 2013		Se han establecido protocolos de coordinación con el sector salud, especialmente en cuanto a la atención de salud mental del Hospital Hernán Henríquez Aravena.
Buscar programas educativos en salud para los niños(as) y adolescentes del centro.	pendiente		La observación realizada por la comisión se monitoreará en la próxima supervisión.
Buscar programas recreativos para los niños(as) y adolescentes del centro.	29-05-2013		El CREAD cuenta con espacios habilitados para el esparcimiento como: gimnasio, cancha de fútbol, calle recientemente donada por Samsung, cancha de baby Fútbol y juegos infantiles (casa Estrellitas), maquinas de ejercicios en casa de adolescentes; además de los talleres que cada casa realiza y actividades implementadas por alumnos en práctica. El CREAD se adjudicó proyecto de habilitación de hall de casas Estrellitas y Pradera (Mi rincón entretenido). Se mantiene continua supervisión y monitoreo permanente de las rutinas y desarrollo de actividades.
Buscar programas de inserción en la vida laboral para los adolescentes del centro.			La observación realizada por la comisión se considera en virtud a las características e intereses de los jóvenes. Sin embargo, es necesario destacar que el Departamento Protección de Derechos del Servicio, no ha logrado contar con un plan de capacitación y reconocimiento de las mismas como es el caso del Plan Joven, cuyos beneficiarios son sólo jóvenes infractores de ley.
Mantener y/o mejorar los estándares en la alimentación de los niños(as) y adolescentes.	07-18 y 29 de enero del 2013.- 17 y 24 de abril del 2013.		La alimentación de los niños atendidos por el CREAD se define bajo la supervisión de profesional nutricionista, contándose con central de alimentación y manipuladoras de alimentos acordes a las exigencia y normativa dispuesta para este efecto.
Instalar un programa educativo y de capacitación al interior del centro.	29-05-2013 26-06-2013		Se cuenta con el apoyo de alumnos/as en práctica de educación, además del trabajo permanente que se realiza desde la rutina diaria de cada casa. Se han definido lineamientos en el ámbito educacional, que son monitoreados desde el proceso de supervisión.
Incentivar talleres educativos para los niños(as) y adolescentes del centro.	26-06-2013		El Cread Alborada ha potenciado el desarrollo de diversos talleres de tipo educativo con el apoyo de alumnos/as de pedagogía y educación diferencial. Los talleres presentan metodologías diferenciadas en relación al grupo de destinatarios.
Instalar más	29 de mayo del 2013		Las cuatro casas cuentan con computador

	computadores en las casas.	en el hall, con ellos los niños(as) y adolescentes pueden utilizarlos para juegos y realización de tareas o trabajos, no obstante dicho computador no cuenta con Internet. Sin embargo, en cada sala del educador(a), existe un computador con acceso a internet, el cual puede ser utilizado para búsqueda de información bajo la supervisión permanente del educador(a) de casa.
	Instalar una biblioteca para el centro.	En cada casa se mantienen libros escolares y didácticos como apoyo al proceso educativo; además se ha adquirido mobiliario que será instalado en hall de las casa Estrellita y Praderas para la organización de la bibliografía existente.
	Elaborar un protocolo para dar respuesta a los reclamos.	Los reclamos tanto de padres como de otros actores incluyendo la OIRS del Servicio, son respondidos de forma oportuna y vía escrita. Desde el nivel central se ha protocolarizado este procedimiento que debe estar implementado desde el momento en el cual se define como requisito técnico. Desde el proceso de supervisión se realizará monitoreo.
	Socializar con los niños(as) y adolescentes el plan de emergencia del centro.	Será monitoreado en próxima supervisión. No obstante lo anterior, es importante señalar que el plan de emergencia y seguridad, respecto de su aplicación, responsables, procedimientos, insumos, etc. se encuentra orientado según la normativa enviada desde nivel central del Servicio.
	Reponer la señalética faltante.	El centro cuenta con la señalética dispuesta según condiciones y características del centro y definidos en el plan de emergencia y seguridad.
	Mantener al día los extintores del centro.	Lo anterior se encuentra en permanente revisión y monitoreo por parte de la comisión de seguridad del Centro.



ROLANDO MELO LATORRE
 Director Nacional
 Servicio Nacional de Menores

AMD/MLC/PYM/FBC/ME
Distribución:

- Destinatario
- Dirección Regional de La Araucanía
- Departamento de Protección de Derechos
- Archivo DINAC
- Oficina Partes