

### Comprobante de Recepción de Documentos

Oficina de Partes  
Ministerio de Justicia



ID :	146935
Materia :	SENAME, REMITE AVANCE DE OBSERVACIONES REALIZADAS EN VISITAS A RESIDENCIAS CISC QUE INDICA.-
Folio Ingreso :	4163.13
Característica Dcto :	Papel
Tipo Dcto :	Oficio
Número del Dcto :	404
Fecha del Dcto :	2013-1-31
Recepcionista :	653
Fecha Recepción :	2013-01-31 13:51:01
Tipo Remitente :	Institucion
Nombre Remitente :	SENAME
Tipo Destinatario :	Area Interna
Nombre Destinatario :	22 DIVISION DE REINSERCIÓN SOCIAL

Timbre Oficina de Partes



22

<b>OFICINA DE PARTES</b>	
F:	4163.13
ID	146935
FECHA	31 ENE. 2013

**ORD. :** Nº 0404

**ANT.:** Correo Electrónico de fecha 14/12/2012

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

**SANTIAGO,** 31 ENE 2013

**DE: JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ BRUNA  
DIRECTOR (S) 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 Residencias de Protección a proyectos administrados por organismos colaboradores y directamente por el Servicio Nacional de Menores, 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.

Los Informes de visitas compartidos por nuestra instancia regional, e incluidos en el presente documento, corresponden a las siguientes residencias:

- CREAD Belén
- Residencia Francisco Valdés
- Residencia Newn Domo Lautaro
- CREAD Alborada

Nombre del Centro Residencial de Protección	Observaciones de la CICS que requiere 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 concretó o se concretará la solución o mejoramiento
CREAD Belén	Debido a cambio de ventanas el patio se encontrada desordenado, por escombros.		Debido a que este desorden correspondía a una situación puntual y que no es una condición permanente de observar en el centro, no se notificó en su momento, más aún cuando en posteriores visitas, las condiciones de orden e higiene eran adecuadas.
	El dormitorio para los niños es insuficiente para sus necesidades (estrecho).	18,25,27 de abril del 2012.	Todos los problemas y limitaciones en materia de espacios que presenta el CREAD, son materia de continua preocupación de sus directivos, generando en forma permanente estrategias de reubicación del equipamiento a fin de maximizar la utilización. Así mismo el Servicio se encuentra en proceso de mejora a través de la presentación de proyecto al FNDR. Plazo indeterminado. Cabe señalar que los ingresos al centro son determinados por los Tribunales y el equipo permanentemente se encuentra en la búsqueda de vacantes como una estrategia de ajustar el número de plazas según lo convenido.
		27 de junio del 2012.	
		22 y 29 de agosto del 2012.	
	24 y 31 de octubre del 2012.		
		19,21 y 23 de diciembre del 2012.	

	Implementar gimnasio.		<p>Si bien se ha hecho presente en cada momento de supervisión, las condiciones de hacinamiento presentadas en el centro, lo cual limita espacios para la recreación, dormitorios, salas de estimulación, oficinas, hall, sala de visitas, entre otras, no se ha planteado la necesidad explícita de un gimnasio por cuanto actualmente y basado en un criterio de realidad, no es posible pensar en su concreción en breve plazo debido a la ausencia de espacio tanto dentro como fuera del CREAD. Sin perjuicio de ello, el Sename se encuentra en proceso de mejora de esta infraestructura, a través de inversión vía FNDR, contemplando la habilitación de estos espacios. Sin desmedro de ello, se monitorea que los niños y niñas cuentan en forma permanente con actividades físicas, desarrollo de juegos y estimulación conforme sus edades y necesidades. El CREAD contó con alumnos en proceso de práctica de Educ. Física quienes entregaron elementos a las educadoras para continuar con una rutina de ejercicios similar a la puesta en marcha por ellos al momento de su presencia. El monitoreo de su cumplimiento es permanente.</p> <p>Se evaluará con la Dirección Regional la factibilidad de compartir el espacio del Gimnasio del centro Alborada algunos días de la semana.</p>
	Falta un lugar especial y privado para las visitas.	<p>18,25,27 de abril del 2012.</p> <p>27 de junio del 2012.</p> <p>22 y 29 de agosto del 2012.</p> <p>24 y 31 de octubre del 2012.</p> <p>19,21 y 23 de diciembre del 2012.</p>	<p>Al igual que la explicación entregada anteriormente en materia que es una necesidad sentida, observada desde el centro, desde la supervisión, los usuarios, donde el CREAD ha desarrollado una serie de estrategias para optimizar los espacios y mejorar este ámbito. No se cuenta con un lugar especial y privado, sin embargo, el centro se ocupa de que el lugar asignado sea acogedor. La propuesta de mejora de la infraestructura, vía FNDR, considera espacios para la atención de visitas.</p>
	Se evalúa en condición de regular la cantidad de sillas en el comedor, acorde con la población atendida.		<p>Esta observación se tendrá presente en la próxima visita fechada antes de fines del mes de enero.</p>
	Se evalúa en condición de malo los espacios comunes de esparcimiento.		<p>En el mes de diciembre del año 2012, el centro finalizó el proyecto "Mejorando mi centro" en el cual se acondicionó parte del jardín instalando juegos, bancas donde los niños pueden jugar y permanecer si las condiciones climáticas lo permiten. Este proyecto apoya instancias de esparcimiento en el exterior, requiriéndose de espacios al interior, lo cual es trabajado en las mismas salas, siendo en general insuficiente debido a los problemas antes descritos. En forma permanente se monitorea el cumplimiento de compromisos asociados al ejercicio del derecho al esparcimiento y recreación.</p>
	Contratar un médico pediatra, aumentando las horas para que sea más atractiva la oferta de trabajo.	<p>18,25,27 de abril del 2012.</p> <p>27 de junio del 2012.</p> <p>22 y 29 de agosto del 2012.</p> <p>24 y 31 de octubre del 2012.</p> <p>19,21 y 23 de diciembre del 2012.</p>	<p>Se tiene claridad respecto de las limitaciones encontradas para la contratación de horas pediatra, donde no se han presentado profesionales interesados en el cargo, se ha enfatizado además en la importancia de que los niños y niñas cuenten con la revisión periódica de un profesional de esta área a través del sistema público o privado, de tal manera que ésta evaluación se cumpla en rangos de tiempo establecidas. Plazo para regularizar el control de niño sano Marzo del 2013.</p>

	Considerar espacios para alumnos en práctica.		En consideración a la falta de espacios en distintas áreas de funcionamiento del CREAD, se ha planteado preferentemente que la presencia de alumnos en proceso de práctica sea reducida a aquellos que efectivamente puedan ser considerados de acuerdo a los espacios disponibles y a la capacidad de los profesionales (tiempo) para conducir los procesos. Cumplimiento permanente.
	Aumentar las horas para el kinesiólogo del Centro, en especial durante el otoño e invierno.	18,25,27 de abril del 2012. 27 de junio del 2012. 22 y 29 de agosto del 2012. 24 y 31 de octubre del 2012. 19,21 y 23 de diciembre del 2012.	Se valora el aporte realizado por el profesional que actualmente se encuentra desempeñando esta tarea, considerando su efectividad en los problemas de salud en que interviene, la capacidad de trabajo en equipo y disposición de apoyo. Debido a la dotación promedio de niños y niñas y la prevalencia de enfermedades especialmente respiratorias, se requiere el aumento de horas, idealmente a jornada completa. Plazo de cumplimiento a partir del año 2013.
	Mantener a disposición del público libro de reclamos y sugerencias. Colocar las señales de emergencia faltantes, debido al cambio de ventanales.		Luego de la observación planteada por la CISC en el 1º informe emitido al respecto de visita al centro, éste habilita y mantiene a la vista Libro de reclamos y sugerencias.  Respecto de las señales de emergencia faltantes se revisará su instalación conforme las orientaciones entregadas al respecto por los organismos de seguridad, en próxima supervisión.
	Mantener el orden observado en las carpetas de los niños(as).	11 de enero del 2012 18,25,27 de abril del 2012. 27 de junio del 2012. 22 y 29 de agosto del 2012. 24 y 31 de octubre del 2012.	Las carpetas en general, cuentan con adecuado ordenamiento. En las supervisiones realizadas se enfatiza especialmente situaciones relacionadas con la pertinencia y oportunidad en la elaboración de instrumentos como Diagnósticos, PII, Informes a Tribunales, registro de las intervenciones, entre otros.
	Desarrollar un protocolo de funcionamiento relacionado con salud y nutrición.	24 y 31 de octubre del 2012. 19,21 y 23 de diciembre del 2012.	Durante las dos últimas supervisiones realizadas al CREAD se consignó la importancia del trabajo realizado en el ámbito de salud y nutrición, especialmente en el marco del Control de niño/a sano/a que éstos deben tener. A partir de ello se visualiza la importancia de dar cumplimiento en el breve plazo, considerándose el primer trimestre del año 2013.
	Aclarar el procedimiento de reclamos y sugerencias que se ingresan al buzón, acotar los tiempos de respuestas.		Se trabajará con el equipo en la próxima supervisión, fechada antes de fines del mes de enero del año en curso.
Residencia Francisco Valdés	Establecer una sala para la recepción de las visitas.	12-12-12 24-10-2012	A través de las supervisiones se ha solicitado readecuar y potenciar los espacios existentes. En este contexto la residencia ha realizado acciones orientadas a mejorar las condiciones de la sala de espera o visita, ubicadas en sector de oficinas de profesionales, siendo este espacio el más adecuado por cuanto permite supervisión respecto al vínculo del niño y sus referentes.
	Reparar el vehículo de la residencia.	Próxima supervisión	Se aborda en supervisiones la pertinencia de mantener intervención en terreno en forma permanente. En próxima supervisión se analizará si

		existen fondos para la reparación del vehículo o buscar alternativas para que exista una intervención permanente en terreno.
A simple vista, se observa la falta de personal en la residencia, lo que trabajan realizan múltiples tareas a fin de paliar la insuficiencia de los mismos.	12-01-2012 26-04-2012 05-06-2012 12-12-2012	En términos generales la Residencia cuenta con la dotación de educadores y profesionales acorde a lo definido a las Bases Técnica, contratándose durante el año educadores para cubrir jornada nocturna. Por otro lado, el trabajo durante el año se apoya con alumnos en práctica de las carreras de trabajo social, psicología, educación diferencial y durante el 2013 se espera contar con alumnos de la carrera de terapia ocupacional, a fin de trabajar y mejorar el sistema de rutinas diarias.
Contratar profesionales para el área de salud y psicosocial.	12-01-2012 26-04-2012 05-06-2012 12-12-2012	La contratación de profesionales de salud no es un ámbito exigido en la modalidad de atención. No obstante, desde los lineamientos se ha requerido al establecimiento mantener protocolos y sistemas de registro y control de la atención de salud de todos los niños y adolescentes que lo requieran, utilizándose los dispositivos públicos de salud.
Mejorar la calefacción sobre todo al interior de las oficinas administrativas.	2-06-2012 5-06-2012 27-06-2012 24-10-2012 12-12-2012	En las diversas visitas realizadas se ha abordado y monitoreado sistemas de calefacción de las diversas dependencias. En este contexto desde la Dirección se ha instruido mantener estufas de combustión lenta encendidas, especialmente en periodos de bajas temperaturas. Se cuenta con combustión lenta encendida en el hall de acceso y cada una de las oficinas cuenta con calefactor.
Abrir Libro de Reclamos y Sugerencias.	-----	Uno de los instrumentos definidos como Servicio para conocer opinión de los usuarios/as y sus referentes familiares, lo constituye el Buzón de opinión y sugerencias. Aspecto que es monitoreado a través de aplicación de encuesta de opinión a los niños y Niñas y adolescentes beneficiarios del sistema residencial. Por otro lado, desde los lineamientos técnicos se solicita que como parte de los enfoques técnicos, se potencie la participación de los usuarios, conociendo directamente sus necesidades, inquietudes, quejas, dudas y requerimientos.
Realizar protocolo de ingreso para los usuarios de la Residencia.	12-01-2012 26-04-2012	Desde lo técnico, la dirección y el equipo de intervención han generado flujos de información y protocolos de ingreso con las diversas instancias de derivación del sistema. Por otro lado, se encuentra en proceso de implementación de protocolo de ingreso interno, el que deberá quedar consignado en nuevo proyecto de funcionamiento.
Faltan actividades para los niños.	12-01-2012 05-06-2012 24-10-2012	La Dirección, en conjunto con el equipo técnico y el apoyo de estudiantes de diversas carreras del área social, desarrollaron talleres orientados a una mejor utilización del tiempo libre, así como talleres de tipo educativos y formativos. Este 2013 se espera aumentar el desarrollo de actividades haciéndolas más acordes a las particularidades de cada grupo.
Establecer una gran asamblea donde participen la Directora, profesionales, técnicos y niños con el objetivo de tratar temas de interés para todos.	12-12-2012	Se desarrolló reunión con todo el personal y los niños y jóvenes beneficiarios a fin de informar, conocer inquietudes, establecer acuerdos, etc. Se mantiene el desarrollo de reuniones periódicas con educadores y equipo técnico.
Planificar talleres de acuerdo a los intereses de los niños.	12-01-2012 05-06-2012 24-10-2012	La Dirección, en conjunto con el equipo técnico y el apoyo de estudiantes de diversas carreras del área social, desarrollaron talleres orientados a una mejor utilización del tiempo libre, así como talleres de tipo educativo y formativo.
Desarrollar actividades que	12-01-2012 05-06-2012	Este 2013 se espera aumentar el desarrollo de

	promuevan la autonomía de los niños.	24-10-2012	actividades haciéndolas más acordes a las particularidades de cada grupo.
	Elaboración de Protocolos relacionados en la temática de salud.	2-06-2012 27-06-2012	En términos generales, la residencia cuenta con la definición de acciones a desarrollar por parte de los educadores y/o equipo técnico asociadas a garantizar la atención de salud de los niños y jóvenes y la coordinación permanente con los diversos centros de salud de la comuna de Temuco u otras de la región según corresponda. Dicho protocolo deberá quedar consignado en nuevo proyecto de funcionamiento.
	Adquisición de otro PC para los niños.	12-12-2012	Si bien se reconoce una necesidad, actualmente los recursos financieros no permiten adquirir un nuevo PC, esperándose que con la postulación a nuevo proyecto, que integrará otros recursos financieros, se cubra esta necesidad.
	Elaborar programas y actividades que incorporen a los padres de los niños.	12_01-2012 05-06-2012	La Dirección, en conjunto con el equipo técnico y el apoyo de estudiantes de diversas carreras del área social, desarrollaron talleres orientados a una mejor utilización del tiempo libre, así como talleres de tipo educativos y formativos, incluidos a los padres y adultos significativos de los niños. Este 2013 se espera aumentar el desarrollo de actividades haciéndolas más acordes a las particularidades de cada grupo.
	Mejorar la convivencia de los niños al interior de la Residencia.	12-01-2012	Lo anterior se espera sea desarrollado a través de la implementación de actividades integrativas.
	Atendido el caso de secuestro indicado por uno de los niños entrevistado, mejorar la seguridad de la residencia.	26-04-2012 27-06-2012 12-01-2012 2-06-2012	Se implementaron una serie de mecanismos disuasivos y de prevención orientadas a mejorar la protección y cuidado de los niños, como por ejemplo sensores de luz en todo el perímetro de la residencia, se incrementó vigilancia nocturna, se reforzaron procedimientos y protocolos de emergencia, etc.
Residencia Newen Domo Lautaro  <b>Nota:</b> fecha de inicio nuevo proyecto como REM PER: 16-08-2012	La sala de juegos en proceso de instalación debe contar con juguetes de acuerdo a la edad de las niñas.		Se monitoreará en próxima supervisión, aún no se conocía esta observación al momento de la última supervisión en que se valoró los avances respecto del proceso de instalación de la sala.
	Mejorar el stock de libros de la biblioteca, que es muy deficitario.		Se abordará en próxima visita.
	Se mantiene la observación en relación a la poca cantidad de duchas el interior de la residencia.	Monitoreo realizado en proyecto anterior, antes de la 2º visita de la Comisión	Anteriormente se reportó que dado que no es factible ampliar el número de duchas, se ha dispuesto que las niñas pequeñas se duchen en las tardes antes de la cena, lo cual ha descongestionado las duchas de la mañana, facilitando el funcionamiento.
	Solucionar la situación del furgón de la residencia, contratando un chofer con la licencia requerida.		Se abordará en próxima visita. Hasta hace unos meses el furgón lo manejaba el director del centro, lo que no ocurre hoy dado el cambio en la dirección, no obstante ha sido prioridad instalar el nuevo proyecto REM PER y habilitar y mejorar la calidad de vida de las niñas lo que dificulta presupuestariamente concretar lo observado por ahora.
	Se evalúa en condición de muy malo tanto las áreas verdes como la vigilancia de la residencia.	28-11-12	Se monitoreó avances en la implementación de espacios recreativos para las niñas, que incluye instalación de bancas en el patio y juegos infantiles. Plazo 15 de enero de 2013. El tema de la vigilancia se vincula al punto más abajo señalado, relativo a personal en turnos de noche.
	Se evalúa con condición de malo la calefacción de la residencia.	Monitoreo realizado en proyecto anterior, antes de la 2º visita	La caldera se encuentra operativa y se enciende en las mañanas hasta las 11.30 aprox. También se enciende en las tardes, según situación climática.

	de la Comisión	
Contratación de más personal para los turnos de noche.	Monitoreo realizado en proyecto anterior, antes de la 2º visita de la Comisión  28-11-12	En reporte del mes de Octubre se informó que no es posible aún contratar otra educadora para el turno de noche, pero si se incorporó una educadora a las 06:30 hrs. en el turno de la mañana para apoyar en la preparación de las niñas para el colegio. A fin de resguardar la integridad de las residentes, se reforzó la instrucción y los ensayos de evacuación y / o reacción frente a potencial situación de emergencia, especialmente en los turnos de noche, para lo cual se efectuaron las coordinaciones respectivas con Bomberos y Carabineros, lo que fue monitoreado en supervisión. Los simulacros estaban planificados para la primera quincena de diciembre, seguimiento corresponde en próxima supervisión.
Mantener actualizado el registro de las salidas de las niñas.	Monitoreo realizado en proyecto anterior, antes de la 2º visita	Anterior a última visita de la Comisión se instruyó a educadoras mantener ordenado y con información completa el Libro de Registro de Salidas a Familia; además se elaboró un libro de Registro de Salidas Diarias con familiares autorizados. En próxima supervisión se revisará si está actualizado.
Abrir un Libro de Sugerencias y Reclamos.		Se abordará en próxima supervisión.
Contar, por escrito, de las normas y rutinas del funcionamiento de la residencia.	Monitoreo realizado en proyecto anterior, antes de la 2º visita de la Comisión	En reunión de personal, se da a conocer el Reglamento interno y el Manual de Buenos Tratos y Convivencia 2012 de la Fundación La Frontera, quedando acta de respaldo con la firma de los participantes. Así también se hará seguimiento respecto a la sistematización de las rutinas.
Realizar Protocolos de intervención.		Se abordará en próxima supervisión, aún cuando ello se encuentra claramente definido en el proyecto.
Actualizar las carpetas de las niñas, debiendo contar con toda la documentación necesaria para visualizar el avance de los PII.	28-11-12	Se monitorea permanentemente. Última supervisión releva los avances en ello e indica requerimiento de terminar el trabajo de actualización de antecedentes, diagnóstico, evaluación y sistematización. Plazo: A la brevedad, en forma permanente.
Falta mejorar la planificación de las actividades extra escolares.	28-11-12	Según última supervisión se contó con alumnos en Práctica Profesional de Ed. Física, que estuvieron realizando actividades deportivas y recreativas con las niñas 2 veces a la semana. Lo que se replicará en el 2013. Se enfatizará en próxima supervisión la realización de actividades en fin de semana.
Llama profundamente la atención que la sanción más común para las niñas sea privarlas de las salidas de fines de semana a sus casas con familiares, toda vez que uno de los fines de la residencia es potenciar y fomentar las competencias parentales.	Monitoreo realizado en proyecto anterior, antes de la 2º visita	En reunión de personal se da a conocer el Manual de Buenos Tratos y Convivencia 2012 de la Fundación La Frontera, quedando acta de respaldo con la firma de los participantes.  Se está trabajando en Manual de Convivencia Interno con las mismas niñas y adolescentes, a fin de normar el funcionamiento interno y dar respuestas adecuadas a algunos problemas conductuales o de no cumplimiento de normas.  Se abordará en próxima supervisión la existencia de la sanción detectada por la Comisión respecto a restringir salidas con sus familias, situación que debe dejar de aplicarse, siendo éste un aspecto presente en los monitoreos de los casos y de los protocolos de actuación del centro.
Dejar a disposición del resto de los profesionales el registro de salud de las niñas, se encontraba bajo llave.		Se abordará en próxima supervisión, aún no se conocía esta observación, la que quizás corresponda a un evento puntual.

	Contratación de profesional con conocimientos en el área de nutrición.	28-11-2012	En supervisión se orientó a la residencia que para contar con evaluación nutricional y apoyo en la elaboración de minutas, se solicitará colaboración al Departamento de Salud Municipal, acción en proceso. En el intertanto, desde el proceso de supervisión se revisarán las minutas para que sean acorde a los requerimientos nutricionales.
	Contar con minutas para los fines de semana y días festivos.		Se monitoreará en visita de fin de semana.
	Fomentar los espacios recreativos al interior de la residencia.	28-11-12	Se monitorea avances en la implementación de espacios recreativos para las niñas, esto incluye juegos en el patio, proyectándose su concreción a fines de diciembre o principio de Enero con aporte de empresas privadas.
	Reponer las señaléticas faltantes.		Se abordará en próxima supervisión, en revisiones anteriores no existía esta falencia.
	Las niñas duermen encerradas en sus dormitorios por falta de personal en turno de noche.	Monitoreo realizado en proyecto anterior, antes de la 2º visita	En reporte anterior se informó que se reiteró observación realizada sobre "niñas que duermen encerradas", lo que no sería efectivo. De igual manera en supervisión nocturna realizada en 1º semestre no arrojó esta situación. Se revisará en próxima visita nocturna.
CREAD Alborada	Falta PC con acceso a internet para los niños.	23-07-2012	Actualmente cada una de las casas cuenta con PC a disposición y uso de los niños(as), proceso que es monitoreado y vigilado por educador de turno.
	Instalar una sala para visitas.	23-07-2012	Dado la necesidad de contar con más espacios construidos que permita el desarrollo de diversas actividades, actualmente se ha definido como espacio para las visitas, el Hall de acceso al centro, habilitándose como un espacio adecuado y pertinente para dichos efectos, considerando, en ciertas circunstancias la necesidad de supervisar algunos contactos entre los niños y sus referentes por parte del personal del centro. Si bien se reconoce la necesidad de contar con un espacio "especialmente" habilitado para tales efectos, se espera que con la implementación y ejecución de nuevo proyecto de construcción del Centro, se integre esta necesidad. Proyecto FNDR se encuentra ingresado al banco de proyectos de la región.
	Mejorar el sistema de calefacción.	18-04-2012 17-18 y 23 de octubre de 2012 23-07-2012	Actualmente cada casas (en donde se encuentran los niños(as)), así como oficinas del personal técnico y administrativo cuenta con un sistema de calefacción independiente (a gas o petróleo), ya sea por radiador o sistema de calefacción de masas de aire el cual es posteriormente inyectado hacia el interior de las casas.  El único espacio que no cuenta con sistema de calefacción son los pasillos.  En el mes de Julio, se revisaron y repararon los sistemas de calefacción monitoreándose su funcionamiento a fin de aumentar el poder calórico. Respecto a otros espacios del centro, no es posible instalar sistemas de calefacción debido al alto costo que ello involucraría. Los sistemas de calefacción serán monitoreados regularmente generando las instancias de reparación de forma oportuna si se requiere.
	Analizar el tema de las licencias médicas que tienen un período largo de duración.	23-07-2012 18-04-2012 14-02-2012 17-18 y 23 de octubre del 2012	A la fecha el centro cuenta con todo su equipo directivo vigente y operativo, presentándose licencias prolongadas de parte de solo dos profesionales del equipo técnico (psicóloga y asistente social), esta ultima pre-natal. Las dos profesionales agredidas ya se encuentran incorporadas en funcionamiento del centro. Los reemplazos de estas personas, se tramitan acorde a los lineamientos y procedimientos administrativos del Servicio. Además cabe señalar

		que existe un monitoreo permanente en relación a las licencias médicas presentadas.
Prorrogar el contrato del asesor jurídico ya que cumple una labor importante de orden de las carpetas de los niños y jóvenes, actualizando las mismas y realizando seguimiento en los Tribunales, entre otras.	17-18- y 23 de octubre del 2012	Si bien se reconoce un aporte, actualmente no es posible acceder a este recurso humano, priorizándose otros cargos que a la fecha se encuentran pendientes para su concreción, como por ejemplo Coordinador Interno.
Implementar en un 100% el cuaderno o libreta para la familia.	-----	Aspecto no definido como observación en 1º visita de la Comisión. Sin desmedro de lo anterior, actualmente a nivel nacional se está realizando revisión al documento técnico para el uso adecuado del cuaderno de familia. Este procedimiento será aplicado a nivel nacional, estableciéndose un reconocimiento al proceso de trabajo del CREAD.
Incorporar a la rutina diaria actividades como juegos lúdicos, previamente acordados con los niños y jóvenes.	14-02-2012 18-04-2012 28-05-2012 23-07-2012 17-18 y 23 de octubre del 2012	El CREAD cuenta con una rutina general y por casa que integra el desarrollo de diversos talleres orientados a trabajar las particularidades de cada Casa, los intereses de los niños(as) atendidos, sus características individuales y recursos disponibles. El año 2013 finaliza la capacitación "Intervención grupal y refuerzo de rutina desde el Enfoque de la Terapia Ocupacional", segunda parte, dirigida a educadores y profesionales con el objetivo de lograr que éstas se ejecuten de acuerdo a lineamientos técnicos y que además respondan a las necesidades de los niños, niñas y jóvenes atendidos.
Establecer una rutina más o menos uniforme para el Centro.	14-02-2012 18-04-2012 28-05-2012 23-07-2012 17-18 y 23 de octubre del 2012	El CREAD cuenta con una rutina general y por casa que integra el desarrollo de diversos talleres orientados a trabajar las particularidades de cada Casa, los intereses de los niños(as) atendidos, sus características individuales y recursos disponibles. Cabe señalar que dentro de las exigencias técnicas para esta modalidad de atención está la realización de talleres, apresto pre laboral, desarrollo personal y competencias parentales (ésta última para trabajo con familia), por tanto la supervisión abordará el tema con el equipo y será contemplado en próxima supervisión.
Crear espacios de esparcimientos, programas de talleres laborales, culturales y deportivos.	14-02-2012 18-04-2012 28-05-2012 23-07-2012 17-18 y 23 de octubre del 2012	El CREAD cuenta con una rutina general y por casa que integra el desarrollo de diversos talleres orientados a trabajar las particularidades de cada Casa, los intereses de los niños(as) atendidos, sus características individuales y recursos disponibles. Cabe señalar que dentro de las exigencias técnicas para esta modalidad de atención está la realización de talleres, apresto pre laboral, desarrollo personal y competencias parentales (ésta última para trabajo con familia), por tanto la supervisión abordará el tema con el equipo y será contemplado en próxima supervisión.
Tomar en cuenta la opinión de los niños y jóvenes en la implementación de los talleres y actividades.	14-02-2012 18-04-2012 28-05-2012 23-07-2012 17-18 y 23 de octubre del 2012	El plan de trabajo para la implementación de talleres (cualquiera sea su naturaleza) integra la participación y opinión de los niños(as).
Generar mecanismos de convenios para la atención dental de los niños y jóvenes.	4-02-2012 23-07-2012	Desde el área de salud, se realizan las coordinaciones necesarias para garantizar acceso a atención dental y cualquier otro tipo de atención especializada que los niños (as) requiera.
Mantener y mejorar la unidad de educación del Centro.	23-07-2012	Actualmente el centro no cuenta con recurso humano, especialmente a cargo del área educativa de los niños (as) atendida. En ese contexto, la labor de monitoreo de dicha área son desarrolladas por dupla de intervención Psicosocial y educadores de la casa en la cual se encuentra los niños(as).  Si bien existen usuarios(as) que no están asistiendo al sistema formal de educación, desde el Plan de trabajo se está en permanente búsqueda de alternativas que garanticen su reinserción escolar, acorde a las características y capacidad del usuario/a. El desarrollo de esta área es parte de los lineamientos técnicos por cuanto ello será supervisado por la Dirección Regional.
Incentivar a los niños a permanecer en el	23-07-2012	Se mantienen acciones permanentes orientadas a motivar e incentivar la permanencia en sistema

sistema educacional.		educacional, así como orientar y educar para evitar la deserción y ausentismo escolar.
Mejorar el procedimiento de reclamos determinando los tiempos de respuesta.	-----	En términos generales los reclamos son abordados en forma inmediata, teniendo como responsabilidad el equipo directivo y/o profesionales a cargo del caso.
Realizar simulacros de emergencia, tanto de día como de noche.	28-05-2012 17-18 y 23 de octubre del 2012	El proyecto CREAD Alborada, cuenta con Plan de emergencia y Seguridad, elaborado según lineamientos y orientaciones definidas desde nivel Central. En este contexto los simulacros y fechas de aplicación e los mismos están definidas en el Plan elaborado para cada año. Se cuenta con las medidas de seguridad requeridas por el servicio, las cuales son monitoreadas en periodos de contingencia a través de las pautas de cotejo. En el mes de julio del 2012 se realizó visita de arquitecto de la Dirección Nacional SENAME, quien hizo entrega formal de sistema de Red Húmeda/Seca.

Atentamente,



**JOSÉ MIGUEL GONZÁLEZ BRUNA**  
Director (S) Nacional  
Servicio Nacional de Menores

AMD/MLC/M/E  
Distribución:

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