



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre de la institución:</b>	Residencia CTD Femenino (Cread) Capullo
<b>Fecha de la visita:</b>	16 y 17 de abril de 2020

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	4
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	5
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	6
8. RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES.....	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	7
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	10

### 1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos.



En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de monitorear el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como actores e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la residencia “CTD Femenino Capullo”, de la comuna de Chiguayante, ciudad de Concepción, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

## 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez), que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior<sup>1</sup>.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades<sup>2</sup>. Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la

---

<sup>1</sup> Artículo 2 de la Ley N° 21.067.

<sup>2</sup> Letra e), artículo 4, Ley N° 21.067.



colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>3</sup>.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

*“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.*

### 3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el mes de abril de 2020, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de antecedentes que indicaban que la residencia “CTD Femenino Capullo” se encontraba en una situación crítica producto de los contagios de COVID-19 de miembros de su personal. Específicamente, esta fue una de las primeras residencias con funcionario/a confirmado/a contagiado de COVID-19, y de muchos otros/as con licencia, y desde donde, según trascendió por medios de comunicación, hicieron abandono del establecimiento tres adolescentes.

Por estos motivos, la Defensoría de la Niñez tomó la decisión de realizar una visita reactiva a la institución, con el propósito de conocer el funcionamiento de la Residencia en contexto de alerta sanitaria, y la situación y condiciones en las que se encontraban las niñas y adolescentes que allí permanecían.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que se llevan a cabo “frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular

---

<sup>3</sup> Inciso final, artículo 4, Ley N° 21.067.



*y/o urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes al interior de la institución visitada”.*

Es importante comenzar por señalar que, en el escenario de emergencia sanitaria nacional por pandemia del COVID-19, el Gobierno de Chile implementó una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. En este marco, el Servicio Nacional de Menores, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD” (en su primera versión), en el que se establece que solo se permitirá el ingreso de personas *“estrictamente necesarias e indispensables”* a los centros residenciales de protección. Esta medida afecta tanto a las visitas de los niños, niñas y adolescentes, como a funcionarios/as, abogados/as y curadores/as ad litem, visitantes del Poder Judicial y demás organismos externos.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez ha implementado, desde entonces, la ejecución de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de monitoreo. En este escenario, profesionales del Equipo de Visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutaron una visita remota, mediante videoconferencia, siendo esta la primera visita ejecutada en modalidad remota por la institución.

#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por tres profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

<b>Profesional visitante 1:</b>	Orielle Ahumada, abogada Sede Central
<b>Profesional visitante 2:</b>	María José Jara, abogada Sede Central
<b>Profesional visitante 3:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	CTD Femenino Capullo
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Servicio Nacional de Menores
<b>Tipo de administración:</b>	Administración directa del Servicio Nacional de Menores



<b>Modalidad de intervención:</b>	Centro de Reparación Especializada de Administración Directa (Cread)
<b>Población destinataria:</b>	Niñas y adolescentes hasta 18 años.
<b>Directora:</b>	Sra. Ana Oyarce Flores
<b>Dirección:</b>	Manuel Rodríguez 3824 PB. Leonera

## 6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

Debido a su extensión, el desarrollo de la visita se realizó en dos etapas, realizadas en dos días consecutivos, a saber: el día jueves 16 de abril, se efectuó la entrevista a la directora de la residencia y se realizó el recorrido virtual para la observación general del establecimiento, y en el segundo día, viernes 17 de abril, se continuó con las entrevistas, específicamente a una adolescente que quiso participar en dicha instancia.

A modo general, es importante mencionar la dificultad para establecer contacto con la residencia, debido a que sus líneas de teléfonos fijos no se encontraban en funcionamiento. Por ello, se debió conseguir el número de teléfono celular de la directora para poder comunicarnos.

En la reunión con la directora se abordó lo relativo al contexto de emergencia sanitaria por pandemia de COVID-19, la cuarentena y el impacto en la comunidad residencial, particularmente en relación a las niñas y adolescentes. Sobre estos temas, la directora expuso diversos nudos críticos, destacando particularmente aquellos relacionados con las falencias en la conectividad y la falta de dispositivos tecnológicos suficientes a disposición de las niñas y adolescentes que viven allí, deficiencias que han profundizado su situación de aislamiento en el contexto de la contingencia sanitaria. Asimismo, mencionó su preocupación en el caso de que existieran contagios masivos de niñas y adolescentes, puesto que no contaban con espacio adecuado para implementar el aislamiento debido y los cuidados adecuados. Por su parte, indicó que en un principio de la pandemia, y luego del contagio de un funcionario, hubo una baja significativa de personal por licencias médicas preventiva. No obstante, lo anterior se pudo contrarrestar con la contratación de personal de apoyo para su reemplazo y a momento de la visita ya se habían incorporado aquellos que se encontraban con licencia.

En cuanto a los abandonos que algunas adolescentes habían hecho de la residencia a causa de los contagios por COVID-19 de un funcionario, la directora señaló que para parte de las adolescentes que allí viven, la medida de la cuarentena y la aplicación de protocolos no habían



sido fáciles de cumplir, por lo que se encontraban interviniendo de manera más específica desde un enfoque psicoeducativo para abordar el tema y evitar su ocurrencia.

## 7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Si bien se realizó una convocatoria a participar de entrevistas individuales con las profesionales visitante, por medio de la directora y funcionarios de la residencia a las niñas y adolescentes que se encontraban en ese momento, solo una de ellas manifestó su voluntad de hacerlo, la adolescente de iniciales [REDACTED], de [REDACTED]. La entrevista se realizó a partir del instrumento “Pauta de entrevista a NNA, Visitas reactivas contingencia sanitaria COVID 19”. En esta se indagó en aspectos relacionados con el impacto de la pandemia del Coronavirus en sus vidas, el cumplimiento de las medidas sanitarias, relación con su familia y el medio y el acceso a la educación, entre otros aspectos. La información entregada a las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

## 8. RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES

Con posterioridad a la entrevista con la directora, se realizó el recorrido virtual por el establecimiento, instancia que fue guiada primero por la directora de la institución, pero luego por una adolescente, quien espontáneamente quiso continuar mostrando los diversos espacios que componen la residencia. Se observó el patio, las zonas de juegos, una piscina de gran tamaño, y algunas de las casas. En instancias del recorrido, las profesionales visitantes tuvieron la posibilidad de ver a niñas, adolescentes y funcionarias interactuando en el espacio residencial.

Desde una perspectiva general, de acuerdo a lo que fue posible observar por medios remotos, las instalaciones de la Residencia se encontraban en buen estado. El establecimiento se compone de cinco casas emplazadas en un terreno amplio y bien cuidado, con muchas áreas verdes y sectores de juegos.

## 9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

No se detectan vulneraciones de derechos durante la visita que implicaran la realización de otras acciones además de los Oficios remitidos a los órganos correspondientes.



## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

### **i) Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita.**

Se debe destacar la buena disposición de la directora de la residencia ante la visita de la Defensoría de la Niñez, la que se vio reflejada en que, aun cuando surgieron diversos problemas técnicos para realizar contacto entre las instituciones y sostener la visita remota por los graves problemas de conectividad, la directora realizó todos los esfuerzos e intentos para que se pudiera continuar con aquella y responder de manera satisfactoria los requerimientos de la Defensoría de la Niñez. Además, se facilitó el recorrido remoto y durante éste se propició la conversación con las niñas y adolescentes que se encontraban en las dependencias.

Asimismo, a partir del discurso de la directora se puede reconocer motivación y compromiso en el trabajo con las niñas y adolescentes, siendo estas características fundamentales a la hora de generar buenas prácticas.

### **i) Transparencia en el discurso de la dirección y rápida entrega de información.**

Se debe destacar la transparencia y claridad manifestada por la directora al momento de reconocer sus deficiencias y actuales nudos críticos en el contexto de alerta sanitaria, así como su intención de resolverlas prontamente.

También, se destaca la disposición de la directora, especialmente para la entrega de la información solicitada por la Defensoría de la Niñez, tanto en la visita como con posterioridad a ella, actitud que concuerda con el principio de transparencia que debe orientar su actuar.

## 11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A partir de la visita realizada, y considerando la información recogida tanto con la directora como las adolescentes, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

### **i) Graves falencias en la conectividad y ausencia de tecnología suficiente, que impiden o dificultan el contacto de las niñas y adolescentes con sus familias y con el medio**



En relación a este ámbito, es preciso mencionar que, desde el comienzo de la visita remota, el equipo visitante de la Defensoría de la Niñez pudo constatar que la residencia presentaba graves problemas relativos a la conectividad. Esto ocurriría desde febrero del año 2020, producto del robo de los cables telefónicos del exterior a la residencia, los cuales hasta esa fecha no habían sido reemplazados por la empresa Movistar.

Esta situación reviste de la mayor gravedad, atendiendo que las niñas y adolescentes se encontraban en una situación de distanciamiento social, a lo que se agrega que, tanto sus familias y personas significativas, como los programas y órganos externos, no podían comunicarse con ellas utilizando la información oficial del Servicio Nacional de Menores (teléfonos publicados en la página web), complejizando aún más las condiciones de aislamiento de la residencia. Cabe recalcar, además, que para abordar cualquier situación de emergencia es fundamental contar con medios de comunicación expeditos y accesibles.

En este sentido, la directora mencionó con preocupación que la Residencia carecía de soporte y tecnología compatible con las necesidades actuales de las niñas y adolescentes que viven allí. Particularmente, señaló que la residencia debería contar con wifi liberado, puesto que actualmente solo hay acceso a internet en los computadores de los funcionarios/as. Específicamente, las tres casas que componen la residencia cuentan con un computador pero su uso se encuentra restringido a los funcionarios/as, razón por la cual las niñas y adolescentes no los pueden utilizar regularmente.

**ii) Ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias que se deben aplicar en la Residencia en contexto de emergencia**

En la visita, la directora planteó su inquietud respecto a la posibilidad de contagios que afecten a varias niñas y adolescentes al mismo tiempo, considerando las limitaciones del espacio de aislamiento con el que cuentan y de los recursos humanos disponibles para atender a las niñas y adolescentes que lo requieran; así como que hubieren tanto personas contagiadas como con sospecha de poseer el virus, quienes deberían, por seguridad, mantenerse en aislamiento.

Por su parte, conforme al “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”, se dispone que debe ser personal de Sename el que atienda y cuide a las niñas y adolescentes contagiadas, sin embargo, en la visita se observó que no había claridad acerca de cómo operan en la práctica y los turnos que se deberían cumplir, y hasta esa fecha aún no se impartían capacitaciones para que los funcionarios/as pudiesen ejercer adecuadamente esta función.



**iii) Falta de coordinación y articulación con el Ministerio de Salud (MINSAL), atendiendo que las niñas y adolescentes que viven en la Residencia se encuentran en situación de especial vulnerabilidad**

Se observó la falta de apoyo técnico por parte del MINSAL, específicamente la ausencia de orientaciones claras tanto para los funcionarios/as como para las niñas y adolescentes, respecto al cuidado de quienes se encuentran contagiados con COVID-19. A la fecha, el MINSAL solo habían instruido a la residencia extremar las medidas preventivas ya utilizadas, sin mayores especificaciones respecto al especial cuidado y atención que requiere una niña o adolescente contagiada, lo que es especialmente grave considerando la gran variedad de síntomas y efectos que se han podido observar en la población, los que abarcan un amplio rango de gravedad y, por tanto, requieren distintos abordajes.

Otra preocupante situación es que las niñas y adolescentes no mantenían sus respectivas intervenciones psiquiátricas, sino que se había dado continuidad únicamente a su tratamiento farmacológico por medio de la extensión de las recetas médicas, pero sin la continuidad de la atención presencial ni remota por parte de los especialistas. Esta situación dificulta la posibilidad de contar con el tratamiento médico adecuado y oportuno para el momento en concreto, teniendo en cuenta la considerable extensión en el tiempo del período de contingencia sanitaria, que puede hacer necesaria la asistencia a controles médicos y la actualización de los tratamientos.

Asimismo, la atención de urgencias psiquiátricas se encontraba restringida. Mientras que la UHCIP del Hospital de Concepción solo admitía ingresos en casos de intentos de suicidio, la UHCIP de Lirquén se encontraba cerrada por cuarentena, según informó la directora. Por tanto, resulta preocupante la posibilidad de que las niñas y adolescentes pudieran acceder oportunamente a estos servicios en caso de ser necesario.

**iv) Deficiente oferta programática de educación acorde a las necesidades y características de las niñas y adolescentes que se encuentran viviendo en el “CTD Femenino Capullo”**

A partir de lo observado, destaca que la educación de las niñas y adolescentes de la residencia en contexto de la pandemia dependía en gran medida de los textos y el material enviado por cada escuela o colegio en el cual se encontraban matriculadas. Si bien por medio de la página web del Ministerio de Educación se encontraba disponible material educativo por nivel escolar, este muchas veces no se ajusta a las necesidades particulares de las niñas y adolescentes que viven en la residencia, considerando que la gran mayoría de ellas presentan un rezago escolar



de 3 años promedio y algunas presentan discapacidad cognitiva. En este sentido, muchas requieren ingresar a programas de integración y de apoyo psicopedagógico.

Cabe señalar que el reforzamiento escolar lo realizaban las educadoras de la residencia, puesto que no contaban con profesor/a y/o psicopedagogo/a que pudiera apoyar los procesos educativos.

Por otra parte, las niñas y adolescentes no contaban con los dispositivos tecnológicos suficientes para acceder de manera fácil y expedita a dichos recursos educativos en línea, lo que ha sido particularmente complejo en contexto de alerta sanitaria.

## 12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió el Oficio N° 336/2020, de fecha 26 de junio del 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, el Oficio N° 392/2020, de fecha 18 de mayo de 2020, remitido al Ministerio de Salud y Oficio N° 406/2020, de fecha 22 de mayo de 2020, remitido al Ministerio de Educación, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

Cabe señalar que los Oficios dirigidos al Ministerio de Salud y de Educación abarcan lo observado tanto en esta visita como la realizada en a la residencia Padre Pienovi, de Villa Alemana, con fecha 29 de abril del 2020, dada la similitud de los nudos críticos identificados.

En particular, se solicitó y recomendó lo señalado a continuación:

### I) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 336/2020)

#### 1. En cuanto a la conectividad y tecnologías:

- a) Realizar las coordinaciones y gestiones necesarias con los organismos competentes para restablecer el cableado telefónico de la residencia y asegurar su adecuada y continua mantención.
- b) Realizar las gestiones pertinentes para liberar wifi en beneficio de las niñas y adolescentes que viven en la residencia “CTD Femenino Capullo”.
- c) Proveer de dispositivos tecnológicos (computadores, *notebooks*, celulares, etc.) suficientes, accesibles y disponibles para que las niñas y adolescentes que viven en la



residencia puedan mantener contacto fluido y efectivo tanto con sus familias y personas significativas, como para dar debida continuidad a sus tratamientos e intervenciones.

## **2. En cuanto a las medidas sanitarias por el COVID-19:**

- a) Realizar capacitaciones pertinentes para la correcta aplicación del protocolo de actuación frente a alerta sanitaria, tanto con los funcionarios/as de la residencia como con las niñas y adolescentes que allí viven.
- b) Coordinar con MINSAL para la elaboración y socialización adecuada de un protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que deben adoptar los funcionarios de Sename en la eventualidad de que haya niñas y adolescentes contagiadas en la Residencia.
- c) Coordinar con MINSAL a fin de garantizar que se cuente con dispositivos de salud mental adecuados tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niñas y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia.
- d) Coordinar con MINSAL a fin de contar con atención psiquiátrica remota para las niñas y adolescentes de modo de dar continuidad a sus tratamientos psiquiátricos, actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos y seguimiento de sus procesos.

## **4. En cuanto a la oferta programática en educación:**

- a) Realizar las coordinaciones técnica-operativas pertinentes con el Ministerio de Educación, con el objetivo de que se evalúe la oferta programática educativa local, y de acuerdo ello, actualizarla con el propósito de elaborar una respuesta pertinente y acorde a las necesidades educativas de las niñas y adolescentes que viven en esta Residencia.
- b) Evaluar la pertinencia, disponibilidad y accesibilidad de los recursos digitales que se ofrecen tanto en la página web del Mineduc, específicamente en “aprendo en línea”, como el apoyo efectivo que están realizando las escuelas y los colegios en la práctica a las niñas y adolescentes que viven en la Residencia, considerando sus características y trayectorias educativas, atendiendo a que muchas presentan discapacidad cognitiva y significativo rezago escolar.

## **5. En cuanto al programa o plan de capacitación y formación continua de funcionarios/as:**



Contar con el diseño, implementación y socialización de un plan o programa de formación tanto en temas de infancia y adolescencia como relativos a la aplicación de los protocolos de actuación en contexto de emergencia sanitaria, desde un enfoque de derechos humanos, a los/las funcionarios y profesionales que ingresen a Residencias, tanto de administración directa como las dependientes de organismos colaboradores.

## **II) Al Ministerio de Salud (Oficio N° 392/2020)**

- a) Gestionar y garantizar que se realicen capacitaciones a los funcionarios de las Residencias señaladas, en relación con la emergencia sanitaria, tanto para la correcta aplicación de los protocolos de SENAME, como para que los funcionarios cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para el cuidado cotidiano de niños, niñas y adolescentes contagiados con COVID-19.
- b) Garantizar la atención psiquiátrica ambulatoria para los niños, niñas y adolescentes de las Residencias señaladas, de modo de dar continuidad a sus tratamientos psiquiátricos, actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos y seguimiento de sus procesos.
- c) Garantizar el acceso oportuno a unidades de hospitalización psiquiátrica en caso de que algún niño, niña o adolescente de las Residencias visitadas requiera atención de urgencia.
- d) Garantizar una mayor y mejor coordinación del Ministerio con las residencias de protección del país, atendiendo que los niños, niñas y adolescentes que ahí viven se encuentran en situación de especial vulnerabilidad, por tanto, requieren una protección reforzada de parte del Estado y en esta línea articular las acciones pertinentes y necesarias para resguardar su salud integral, de manera expedita y en el menor tiempo posible, atendiendo la máxima urgencia que esta emergencia sanitaria demanda.

## **III) Al Ministerio de Educación (Oficio N° 406/2020)**

- a) Realizar las coordinaciones pertinentes con la Dirección Nacional de SENAME, con el objetivo de que se evalúe la oferta programática educativa y, de acuerdo a ello, ajustarla



con el propósito de elaborar una respuesta pertinente y acorde a las necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes que viven en ambas Residencias.

- b) Evaluar la pertinencia, disponibilidad y accesibilidad de los recursos digitales que se ofrecen, tanto en la página web del Mineduc, específicamente en “Aprendo en línea”, como el apoyo efectivo que están realizando las escuelas y los colegios en la práctica a los niños, niñas y adolescentes que viven en las Residencias mencionadas, considerando sus características y trayectorias educativas, atendiendo a que muchos de los niños, niñas y adolescentes presentan discapacidad intelectual y/o significativo rezago escolar.
- c) Garantizar, de manera prioritaria, la participación de los propios niños, niñas y adolescentes, particularmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, con la finalidad de incorporar sus opiniones, necesidades e intereses en la evaluación de la oferta educativa.

OAB