



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre de la institución:</b>	Residencia Remigio Gubaró
<b>Fecha de la visita:</b>	16 de junio 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 FUNCIONARIOS/AS.....	5
7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS .....	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS .....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	6
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	8
i. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	12

### 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”. Este 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 observar 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 agentes 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 **Residencia Remigio Gubaro**, de la comuna y ciudad de Santa Bárbara, 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

---

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, artículo 2.



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 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

La Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita a la residencia Padre Remigio Gubaro, tras tomar conocimiento de diversos nudos críticos existentes, así como de situaciones de vulneración de derechos que afectarían los niños, niñas y adolescentes que allí permanecen, de acuerdo a lo señalado por el Poder Judicial en el informe respecto de su última visita efectuada al establecimiento mencionado. Estos nudos corresponderían, principalmente, a falta de capacitación del personal, falta de supervisión técnica por parte de Sename a la residencia y posibles situaciones de conductas abusivas sexuales entre pares. En razón de lo anterior, se consideró necesario ejecutar una visita reactiva, con el objeto recopilar mayor información sobre el funcionamiento de la residencia y respecto de la situación y condición de vida de los niños, niñas y adolescentes, especialmente considerando que los nudos identificados por el Poder Judicial podrían agravarse en contexto de la emergencia sanitaria.

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*

---

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

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



*tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular 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 existente al momento de la visita, 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 establecía que solo se permitiría el ingreso de personas “*estrictamente necesarias e indispensables*” a los centros residenciales de protección. Esta medida afectó 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 observación. En este escenario, profesionales de la Defensoría de la Niñez realizaron una visita reactiva de carácter remota a la institución, mediante videoconferencia.

#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional visitante 1:</b>	Teresa Rey, abogada Macrozona Sur
<b>Profesional visitante 2:</b>	Viviana Torres, trabajadora social, Macrozona Sur

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia Padre Remigio Gubaró
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	ONG Juntos Creando Futuro de Santa Bárbara
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo colaborador acreditado



<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencias de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (REM-PER)
<b>Población destinataria:</b>	Niños, niñas y adolescentes de 6 a 17 años 11 meses y 29 días
<b>Director:</b>	Luis Rodríguez Cabezas
<b>Dirección:</b>	Carrera s/n, Santa Bárbara

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

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, el levantamiento de información con el personal, por un lado, y con niños, niñas y adolescentes, por otro; y un recorrido virtual para la observación del establecimiento.

Para la entrevista con el director y encargado técnico se aplicó el instrumento “Pauta de Entrevista al Director/a o Encargado/a”.

## 7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

En el recorrido de las instalaciones, se pudo observar que la residencia contaba con amplios espacios y estaba dividida en dos grandes pabellones. En el segundo piso del inmueble, un pabellón se destinaba a las niñas y las adolescentes, y el otro a los niños y los adolescentes. La cantidad de residentes por habitación variaba, existiendo entre dos a cuatro en cada una. Estas eran amplias y se apreciaban en buen estado, al igual que los baños.

En general, la residencia se observó ordenada y contaba con equipamiento suficiente y espacios destinados a distintos usos, como el estudio y la recreación. También contaba con conexión a internet y a plataformas con las que los niños, niñas y adolescentes podían contactarse con sus familiares, curadores *ad litem* y jueces. Cabe señalar que la residencia disponía de dormitorios con baños exclusivos para recibir hasta 4 niños, niñas y adolescentes en caso de que se contagiaran de Covid-19 y debieran hacer cuarentena.

Se apreció, sin embargo, un alto nivel de desgaste en el inmueble. A su vez, este tenía una serie de características que no se adecuaban a los estándares actuales de Sename para residencias de protección, razón por la cual pretendían cambiarse a otro recinto, según señaló el director durante la entrevista. Entre otras cosas, la residencia contaba con escaleras al segundo piso que se encontraban desgastadas, pudiendo resultar inseguras, además de baños e



infraestructura general no adaptada a personas con movilidad reducida, como el segundo piso, cuya única salida de emergencia era la escalera. Respecto a lo anterior, el director señaló que, de renovarse la licitación en el mes de agosto, se cambiarían a dos casas ubicadas en la ciudad de Santa Bárbara, una para niñas y adolescentes mujeres, y otra para niños y adolescentes hombres, las que quedarían cerca de los colegios a los que asistían, y las que cumplirían con los estándares exigidos por Sename.

## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS

Durante la vista, se entrevistó a una adolescente y a una niña. La información entregada en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

## 9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS

Durante la visita no se detectaron situaciones de vulneración de derechos que ameritaran la realización de otras acciones por parte de la Defensoría de la Niñez, además de los Oficios con recomendaciones dirigidos a los órganos pertinentes.

## 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 jefatura técnica ante la visita

Destacó la buena disposición de la dirección de la residencia ante la visita de la Defensoría de la Niñez, sobre todo por parte del director, quien además pidió la participación del jefe técnico en la entrevista, para la entrega de toda la información solicitada. Ambos mantuvieron una actitud colaborativa durante todo el proceso, mostrando además gran disposición para que los niños, niñas y adolescentes participaran de las entrevistas individuales.

### ii. Transparencia y rápida entrega de información

Durante la visita, la dirección y jefatura técnica entregaron toda la información solicitada, y lo hicieron con transparencia, identificando espontáneamente los nudos críticos y dificultades



que enfrentaban en la residencia. A su vez, se entregó oportunamente la información comprometida mediante correo electrónico con posterioridad a la visita.

### **iii. Buena gestión y organización de la residencia en pandemia**

En términos generales, y de acuerdo a los tres puntos que se explicarán a continuación, cabe destacar que la residencia contaba con una buena gestión y organización durante el difícil contexto de pandemia, en el cual se han tomado medidas para responder adecuada y oportunamente a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, principalmente en lo relativo al contacto con sus familias y otras personas relevantes, continuidad de sus estudios y tratamientos farmacológicos y cumplimiento de protocolo de medidas preventivas y de intervención en cuanto al Covid-19.

#### **a. Conectividad y tecnología suficiente para el contacto de los niños, niñas y adolescentes y con sus familiares y curadores *ad litem***

A raíz de la pandemia, la comunicación de los niños, niñas y adolescentes con sus familiares, referentes significativos y curadores *ad litem* se convirtió en un problema, pues la mayoría vivían en sectores rurales o en centros urbanos alejados de Santa Bárbara. Sin embargo, esta situación fue solucionada rápidamente, mediante la instalación de mejor conexión de internet, computadores y espacios privados para facilitar la comunicación entre los niños, niñas y adolescentes y sus familiares y otras personas relevantes.

#### **b. Preocupación efectiva por la continuidad de procesos educativos y tratamientos farmacológicos en pandemia**

En la visita se tuvo conocimiento de que, en un contexto sin crisis, los niños, niñas y adolescentes asistían a dos establecimientos educacionales de Santa Bárbara y eran transportados en vehículo de la residencia, y otros asistían a institutos técnicos y profesionales de Los Ángeles y viajaban diariamente en bus. Durante la pandemia se implementó por parte de la residencia un sistema en que los profesores llevaban las guías educativas de los niños, niñas y adolescentes o los establecimientos educacionales avisaban a la residencia para que personal de esta las retirara.

Junto a lo anterior, un funcionario de la residencia era el encargado de retirar en el CESFAM correspondiente los medicamentos, debidamente rotulados, para cada niño, niña y adolescente. De este modo, fue posible dar continuidad a sus procesos educativos y sus tratamientos farmacológicos.



### **c. Adecuado abordaje de medidas en contexto de pandemia por Covid – 19**

Durante la visita se revisó y verificó la existencia y adecuado cumplimiento de los protocolos de Covid-19. Además, se señaló que se contaba con todos los elementos de protección personal e higiene y seguridad necesarios, y en stock suficiente para varios meses, ya que Sename les transfirió recursos para ello. Junto a lo anterior, la residencia contaba con dos dormitorios habilitados en el primer piso, con baño propio, en caso de que fuera necesario que algún niño, niña o adolescente debiera hacer cuarentena preventiva o por contagio, lo que a la fecha de la visita no había ocurrido.

### **iv. Adecuada cobertura de necesidades básicas**

De acuerdo a lo observado, los niños, niñas y adolescentes de la residencia tenían sus necesidades básicas adecuadamente cubiertas, contando con minutas semanales de alimentación, vestimenta en buen estado y que podían escoger, e insumos de higiene y aseo personal, con stock suficiente para varios meses.

### **v. Derecho de participación y representación jurídica**

Al momento de la visita, todos los niños, niñas y adolescentes tenían asignado un curador *ad litem* del Programa Mi Abogado de Los Ángeles, y contaban con medios tecnológicos y espacios privados dentro de la residencia para contactarse con estos y con jueces cuando lo requerían.

### **vi. Actividades recreativas y de esparcimiento**

La residencia poseía espacios al aire libre y jardín en donde los niños, niñas y adolescentes tenían posibilidades de realizar actividades de recreación y esparcimiento con las medidas sanitarias correspondientes, es decir, uso mascarillas, alcohol gel y lavado frecuente de manos. A su vez, el director señaló que han implementado lugares al interior de la residencia para la realización de diversas actividades.

## **11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN**

A partir de la visita realizada, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

### **i. Falta de supervisión y asesoría técnica por parte de Sename a la residencia**





Según lo informado en la visita, existía en general una falta de supervisión y asesoría técnica por parte de Sename, aspecto señalado como nudo crítico por la institución. Lo anterior habría sido a excepción de las últimas semanas, en la que según se reconoció, dicho soporte estuvo más presente, lo que habría ocurrido luego de una instrucción de la I. Corte de Apelaciones de Concepción a Sename.

#### **ii. Falta de coordinación y articulación con el Ministerio de Salud y sus redes**

Si bien los niños, niñas y adolescentes tenían su controles y fichas médicas al día en el CESFAM comunal, presentaban dificultades en el acceso a tratamientos en materia de salud mental. En este caso, si bien el consultorio entregaba los medicamentos, cuando existían desajustes emocionales y/o conductuales graves, debían trasladar a los niños, niñas o adolescentes al Hospital de Los Ángeles, lo que se presentaba como un obstáculo, pues la residencia no tenía personal capacitado para realizar dichos traslados y enfrentar esas situaciones. A este respecto, preocupa no existía mayor coordinación con el intersector, en el área de la salud mental infantoadolescente. Lo anterior, sumado a la ausencia de oferta especializada en este ámbito, genera que los niños, niñas y adolescentes de la residencia carecieran de intervenciones especializadas en salud mental.

#### **iii. Falta de capacitación e idoneidad técnica de gran parte de los educadores de trato directo**

Según lo observado por las profesionales visitantes, no existían planes ni programas de capacitación y formación continua para funcionarios/as, tanto antiguos como nuevos. Esto es especialmente grave respecto de los ETD, respecto de quienes se debe garantizar de que cuenten con los conocimientos y herramientas técnicas necesarias para abordar adecuadamente el trabajo diario que realizan con los niños, niñas y adolescentes. Al respecto, cabe señalar que existían limitaciones propias de la localidad en que se encuentra la residencia, en que no había suficientes recursos humanos con la calificación requerida para desempeñar estos roles, situación que se agravaba con la ausencia de capacitaciones y formación continua pertinente. A su vez, a esto se suma la falta de supervisión técnica de Sename en este sentido.

#### **iv. Dificultades de comunicación permanente con figuras significativas**

Por la ubicación donde residían gran parte de los padres, madres y/o figuras significativas de los niños, niñas y adolescentes que permanecían en la residencia, quienes vivían mayoritariamente en zonas rurales o en ciudades alejadas, la vinculación directa y frecuente era difícil, aun en tiempos sin pandemia. Junto a lo anterior, no había seguimiento de las visitas por parte de los niños, niñas y adolescentes a sus familias en fines de semana u otras instancias.



#### **v. Administración por órgano colaborador sin licitación**

La administración de la Residencia Remigio Gubaró fue entregada a la ONG Juntos Creando Futuro como organismo colaborador en calidad de urgente y, por ende, en forma directa, el 1 de febrero de 2019, luego de que la I. Municipalidad de Santa Bárbara dejara su administración. El contrato de urgencia sostenido con la ONG tenía vigencia de un año para preparar las bases, publicar y adjudicar la nueva licitación, plazo que culminó el 31 de enero del 2020, por lo que estaban funcionando a la fecha de la visita por un reconocimiento “de hecho” que hacía el Sename, sin que existiera la adjudicación de la licitación correspondiente. Esto generaba gran incertidumbre en los niños, niñas y adolescentes y en los funcionarios de la residencia, y tuvo como consecuencias, entre otras cosas, que el organismo colaborador no invertía en mejoras como el arriendo de nuevas casas para hacer el cambio a residencias que cuenten con los estándares exigidos por Sename, dado que no sabía si se adjudicaría o no la licitación.

#### **vi. Déficit en el ámbito de gestión de personal**

Se reconocieron déficit de al menos dos o tres educadores de trato directo para cubrir correctamente los turnos, especialmente los nocturnos, dada la cantidad de niños, niñas y adolescentes que permanecían en la residencia, así como ciertas características de la propiedad que no daban suficiente seguridad, como la existencia de escaleras y cercos fáciles de traspasar. Lo anterior, sumado a la falta de conocimientos y capacitación técnica de los educadores de trato directo, fragilizaba aún más la situación para los niños, niñas y adolescentes residentes.

#### **vii. Falta de evaluación integral para el ingreso a la residencia y falta de personal suficiente y especializado para el abordaje de necesidades de salud mental**

Todos los niños, niñas y adolescentes llegaban a la residencia derivados por medida proteccional dictada por un Tribunal de Familia. Sin embargo, se observó que no existía previamente una evaluación de sus necesidades de intervenciones especializadas. En este sentido, los ingresos de los últimos siete meses habían sido adolescentes que requerían de intervención especializada en salud mental, lo que se había tornado problemático, dado que la residencia no contaba con suficientes profesionales de la salud mental, como psicólogos y psiquiatras; la dupla psicosocial no lograba abarcar la cantidad de niños, niñas y adolescentes, lo que limitaba el trabajo que se realizaba en los planes de intervención individual; y tampoco se contaba con educadores de trato directo capacitados para contener situaciones críticas y de desajustes. Junto a lo anterior, las horas de psiquiatría eran muy limitadas en el Hospital de Los Ángeles y, en el territorio, no había programas especializados en los que pudieran ser incluidos. De hecho, se relató que, días anteriores a la visita, un adolescente tuvo que ser derivado por el



Tribunal a una residencia de Talcahuano para que ahí pudiera acceder a intervención más especializada.

#### **viii. Falta de apoyo en procesos de egreso y de post egreso**

Existía una falta de preparación y apoyo por parte de la residencia, especialmente de la dupla psicosocial, en los procesos de egreso y post egreso de los niños, niñas y adolescentes. Esta carencia tiene relación, en parte, con la lejanía de los domicilios en que se encontraban las familias y figuras significativas (principalmente zonas rurales y aisladas y de difícil acceso), de modo que existía gran irregularidad en los procesos de revinculación, así como también en los procesos de apoyo post egreso. A modo de ejemplo, en el caso de quienes se encontraban en la comuna de Alto BioBio, la comunicación era solo vía radio de Carabineros o Posta Rural.

#### **ix. Desprotección frente al maltrato y abuso por parte de personal y entre pares**

Cabe señalar que existían denuncias en Fiscalía por lesiones leves y agresiones sexuales, de las cuales no había resultado aun a la fecha de la visita. A su vez, el director señaló que se despidió a un educador de trato directo por malos tratos hacia los niños, niñas y adolescentes.

Junto a lo anterior, en un Oficio remitido por la Jueza del Tribunal de Familia de Santa Barbara, a raíz de la ocurrencia de conductas de carácter abusivo sexual entre pares al interior de la residencia, se señala: *“Que se tomen las medidas necesarias para los turnos de noche, como es la contratación de nuevos funcionarios, con el fin de reforzar la vigilancia nocturna. Mientras, esto pueda verificarse, el Director de la Residencia se comprometió a disponer desde el día lunes un funcionario adicional al cuidado de los pabellones de los menores involucrados con el fin de reforzar la vigilancia nocturna. Mientras, esto pueda verificarse, el Director de la Residencia se comprometió a disponer desde el día lunes un funcionario adicional al cuidado de los pabellones de los menores involucrados”*. Además, se señala en el mismo documento; *“Considerando que como se indicó en la reunión verificada por parte de la Residencia, los hechos denunciados, se tratarían de “una situación normalizada” por los menores involucrados, se solicitó el reforzamiento de la intervención de los menores en cuanto a entregarles herramientas para no mantengan la normalización de tales conductas, además de requerir apoyo psicológico especial para los menores involucrados directamente e indirectamente en estos hechos.”*

Respecto de esto, queda en evidencia la ocurrencia de situaciones de gravedad que implican vulneraciones de derechos y que requieren de medidas urgentes tendientes a reparar el daño causado en las víctimas y prevenir su nueva ocurrencia. Sin embargo, lo anterior se veía obstaculizado con la falta de personal calificado y con la ausencia oferta de intervención especializada.



#### **x. Insuficiente vinculación con la comunidad**

Existía una insuficiente y deficitaria vinculación de los niños, niñas y adolescentes con la comunidad, sin que se pesquisen mayores esfuerzos para ello por parte de la ONG ni de Sename. Más aún, se relataron hechos en que la comunidad habría cometido actos de discriminación y estigmatización hacia los niños, niñas y adolescentes de la residencia, lo que contribuye a su marginación. Al respecto, cabe señalar que no se habían realizado por parte de la residencia actividades para que la comunidad conociera la residencia, ni instancias de sensibilización para tender a que los niños, niñas y adolescentes puedan vincularse y participar, de manera segura, en su entorno.

#### **xi. Falta de incorporación de enfoque de género en las intervenciones**

No existía un enfoque de género en las intervenciones que se efectuaban con los niños, niñas y adolescentes, lo que se manifestaba, entre otras cosas, en la falta de un adecuado abordaje de temáticas relativas a afectividad, sexualidad, reproducción, roles de cuidado, ejercicio de la maternidad y paternidad, entre otros.

### **i. 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° 119/2020, de fecha 23 de junio de 2020, dirigido al Director (S) del Sename de la Región del Bio Bío**, en el que se solicitó información y emitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

#### **1. En cuanto a la supervisión y apoyo técnico de Sename**

Se solicitó y recomendó diseñar e implementar un plan de apoyo técnico y de supervisión a la residencia, que considere permanencia del plan en el tiempo y frecuencia, tanto en tiempos de pandemia como en situación de normalidad.

#### **2. En cuanto a la coordinación y articulación con el Ministerio de Salud y sus redes**

Se solicitó y recomendó:



- a) Coordinarse con el Ministerio de Salud para articular acciones pertinentes y necesarias para elaborar y socializar, adecuadamente, un protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que deben adoptar los funcionarios en la eventualidad de que haya contagios reducidos y masivos de niños, niñas y adolescentes y funcionarios en la residencia.
- b) Fortalecer la gestión y coordinación intersectorial con salud, a nivel comunal, desarrollando protocolos de actuación en casos de urgencia.

### **3. En cuanto a las necesidades de salud mental de niños, niñas y adolescentes de la residencia**

Se solicitó y recomendó:

- a) Hacer presente, por escrito, a los Tribunales de la Jurisdicción, de que la residencia no cuenta, por el momento, con especialistas ni personal capacitado en salud mental, para tratar, contener e intervenir adecuadamente a niños, niñas y adolescentes con patologías graves de salud mental y antecedentes psiquiátricos, esto para evitar que se siga derivando a la residencia a niños, niñas y adolescentes que requieren de atención e intervención especializada, de acuerdo a sus necesidades. Esta consideración también la debe tener Sename al momento de hacer traslados.
- b) Solicitar y revisar que la residencia cuente con oferta disponible de dispositivos de salud mental adecuados, tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niños, niñas y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia, previamente coordinados con el sistema de salud correspondiente.
- c) Mientras se esté en emergencia sanitaria, supervisar el aseguramiento de la continuidad de la atención psiquiátrica remota para los niños, niñas y adolescentes.
- d) Solicitar a la residencia la incorporación de un/a psiquiatra con especialización en población infantoadolescente, con asistencia de al menos una vez a la semana. De lo contrario, que los niños, niñas y adolescentes con esas características sean derivados a residencias que cuenten con las condiciones y el personal adecuado para su cuidado y atención.

### **4. En cuanto a la capacitación del personal de la residencia**



Se solicitó y recomendó instruir y supervisar que las residencias (tanto de administración directa como dependientes de organismos colaboradores) diseñen, implementen y socialicen un plan y/o programa de formación, en temas de infancia y adolescencia, así como la aplicación de los protocolos de actuación, incluidos los protocolos en contexto de emergencia sanitaria, desde un enfoque de derechos humanos. Lo anterior, especialmente, para quienes trabajan actualmente o ingresen para cubrir nuevas contrataciones o reemplazos en la residencia Remigio Gubaro.

#### **5. En cuanto a la vinculación de los niños, niñas y adolescentes con sus figuras significativas**

Se solicitó y recomendó socializar autorización de los Tribunales de Familia para que se efectúen visitas de algunos de los vínculos significativos a los niños, niñas y adolescentes, tomando los resguardos y todas las medidas de seguridad al respecto, ante la necesidad de mantener dichos contactos de manera excepcional, en los casos de quienes pertenecen a comunas rurales, aisladas o con dificultades de medios de comunicación como internet.

#### **6. En cuanto al desarrollo de habilidades para la vida independiente**

Se solicitó y recomendó coordinar con FOSIS, SENCE y/u otra entidad pertinente, para conocer las ofertas de sus respectivas instituciones para el presente año y también para el año 2021, y así entregarlas y ponerlas a disposición de los adolescentes de la residencia, y que estos puedan contar con la opción de elegir de acuerdo a sus intereses de manera autónoma.

#### **7. En cuanto a la coordinación con el Programa Mi Abogado**

Se solicitó y recomendó revisar que la residencia establezca un plan de trabajo, de reuniones periódicas y permanentes, ya sea presencial, telefónica o virtual, que permita a los curadores *ad litem* conocer la situación personal de cada niño, niña y adolescente y la evolución y resultados de las intervenciones.

#### **8. En cuanto a la vinculación de los niños, niñas y adolescentes con la comunidad**

Se solicitó y recomendó apoyar al organismo colaborador, una vez terminada la urgencia sanitaria, en el desarrollo de una variada gama de actividades de soporte a la residencia Remigio Gubaro, enfocadas a que la comunidad conozca el quehacer de la residencia, que permitan un conocimiento mutuo y creación de lazos de confianza en pos de mejorar la relación con la comunidad, haciéndose más cercana y propiciando una mayor comprensión de la situación de



vida de los niños, niñas y adolescentes que ahí se encuentran y que vayan en apoyo del trabajo de reinserción social que se busca.

### **7. En cuanto a la licitación de la administración de la residencia**

Se solicitó y recomendó llamar a licitación la administración de la residencia Remigio Gubaro, si es que no toma su control directo, y publicar las Bases de Licitación para, en el más breve plazo, dar a quien se haga cargo de la residencia la seguridad de financiamiento que permita arrendar inmuebles que cumplan con los estándares vigentes, esto es contar con al menos dos inmuebles para residencias, para cumplir con el número máximo de niños, niñas y adolescentes que permitan lograr los objetivos planteados por Sename para las nuevas residencias.

### **8. En cuanto a la infraestructura de la residencia**

Se solicitó y recomendó:

- a) Establecer claramente en las Bases de Licitación los requisitos que deben cumplir los inmuebles que albergarán a los niños, niñas y adolescentes de la residencia en el futuro. Los requisitos que deben velar por espacios en que no exista discriminación de ningún tipo, respeto a la identidad de pueblos originarios, la libre circulación y accesos a los diversos espacios, acceso a información y comunicación adecuada, espacios para esparcimiento, juego y actividades culturales, espacios adecuados para reunirse con sus familias, curadores ad litem, etc. que faciliten los procesos de reparación y cuidado, entre otros, velando por el interés superior de todos los niños, niñas y adolescentes que vivirán en dicha residencia.
- b) Incluir en las Bases de Licitación que los inmuebles cumplan con la Ordenanza General de Urbanismo y Construcción que establece normativa de mayor accesibilidad y que permiten la participación de personas con discapacidad en condiciones de igualdad, lo mismo que deben cumplir todos los recintos y edificios para asegurar la no discriminación arbitraria de ninguna persona, incluidos los niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad, de modo que puedan acceder, desplazarse y usar con mayor facilidad, seguridad y autonomía los espacios públicos y edificaciones.

### **9. En cuanto al seguimiento de causas de niños, niñas y adolescentes en Fiscalías**

Se solicitó y recomendó contar, desde la Dirección Regional del Servicio, con información sistematizada de todas las residencias que lo ameriten, a lo menos con periodicidad mensual, respecto a los adolescentes de las residencias de la región que se encuentran en calidad de víctimas, imputados, formalizados o denunciados ante Fiscalías, para poder ir monitoreando y



dando seguimiento a la evolución de conductas y cercanía y/o alejamiento con el sistema penal juvenil, y la efectividad de las intervenciones, entre otros antecedentes importantes que se pueden obtener, y además resguardar el derecho que tiene cada niño, niña y adolescente a estar informado, más tratándose de sus situaciones procesales.

TRC

*Fecha elaboración de informe final versión web: 13 de noviembre de 2020.*