



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Residencia Familiar AADD Chacabuco
Fecha de la visita:	4 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 DIRECTORA Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS	5
7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	8
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES	8
9. VULNERACIONES DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	8
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	9
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	11
12. 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”, 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 que se encuentran bajo el cuidado del Estado en los contextos mencionados, 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 **Residencia Familiar AADD Chacabuco**, comuna 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, 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 superior¹.

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 entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones

¹ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).



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 competencia³.

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 visita en cuestión se generó a partir de una denuncia recibida por la Defensoría de la Niñez, realizada por funcionario del Servicio Nacional de Menores que pidió reserva de su identidad, quien señaló que se estarían vulnerando derechos de los niños de la Residencia Familiar Chacabuco (RFA) de administración directa del SENAME, la que actualmente tiene 16 usuarios, de los cuales algunos no pueden salir de sus habitaciones, lo que genera problemas conductuales (por descompensación) en los jóvenes residentes, producto de sus patologías psiquiátricas, llegado a la comisión de delitos. Por lo que se determina realizar una visita remota reactiva.

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 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 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

³ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



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 y mientras dure la contingencia sanitaria, 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 del Equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutaron una visita remota, mediante videoconferencia.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1:	Teresa Rey, abogada Macrozona Sur
Profesional visitante 2:	Viviana Torres, trabajadora social Macrozona Sur
Profesional visitante 3:	Orielle Ahumada, abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia Familiar
Nombre del Proyecto:	Residencia Familiar AADD Chacabuco
Nombre de la institución a cargo:	SENAME
Tipo de administración:	Administración directa
Modalidad de intervención:	Residencia Familiar
Población destinataria:	Adolescentes de ambos sexos
Director/a:	Evelyn Arriagada Urrutia
Dirección:	Chacabuco N° 370, Concepción



6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

Por el contexto de emergencia sanitaria, la visita se realizó mediante plataforma virtual Teams y contó con la participación de la Directora y el Encargado de Vida Familiar, además de las profesionales. En dicha ocasión se aplicó entrevista según “Pauta de Entrevistas Remotas Contingencia COVID-19” al equipo directivo.

Ya en el ámbito de la gestión de la residencia y luego de revisado los antecedentes de respaldo, se describen aspectos administrativos de funcionamiento:

A. Dotación de personal

Respecto a la dotación de personal de la Residencia, a la fecha de la visita contaba con 25 funcionarios/as divididos en las siguientes funciones:

- 1 Directora
- 2 Encargada/o de Vida Familiar
- 1 Asistente de Residencia
- 1 Conductor
- 1 Enfermera
- 5 Monitoras/es de trato nocturno
- 7 Tutoras/es diurnos
- 2 Asistentes Sociales
- 2 Psicólogas/os
-

Se debe mencionar que los monitores de trato nocturno y tutores diurnos, trabajaban con sistema de turnos.

B. Gestión de establecimiento (protocolos, normas, etc.)

Por tratarse de un establecimiento de dependencia directa de SENAME, la Residencia se guía por las disposiciones reglamentarias de dicho Servicio, tanto para condiciones habituales, como para situaciones contingentes como la ocurrida actualmente con motivo de la pandemia por Covid-19, contexto en que desde SENAME se dispusieron protocolos de actuación para la prevención y cuidado de niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado.

Respecto a la aplicación del Of. Circular N° 06 de fecha 06 de agosto del 2019, que “imparte instrucciones, respecto de procedimientos que se deben utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delitos en contra de niños, niñas y adolescentes, que se encuentran bajo el cuidado o ingresados para el cumplimiento de una sanción o medida privativa de libertad, en los



Centros de Administración Directa”, desde el mes de marzo, cuando inicia el funcionamiento de la residencia Chacabuco, se han levantado 18 situaciones vinculadas a la circular mencionada a la fecha de la visita, las que se han denunciado y/o informado mediante oficio a Ministerio Público o Tribunal, según corresponda.

En esa línea, se identificó la dificultad del equipo directivo para la realización del seguimiento de las causas que eventualmente se originan a partir de estas denuncias, ya que, según se indicó, no se les informa el estado del proceso o cierre del mismo por parte de Ministerio Público y/o Tribunales.

C. Recursos materiales, infraestructura y equipamiento

Al finalizar proceso de entrevista, se solicitó a la Directora un recorrido virtual por las dependencias para conocer las principales áreas de la casa (dormitorios, salas de estar, comedor, patio de juego), pudiendo corroborar que la infraestructura era acorde a las necesidades de los adolescentes en cuanto a espacio y habitación, por tratarse de un inmueble acondicionado recientemente para los 16 adolescentes residentes. Se observó en buen estado de conservación (pintura, mobiliario); los dormitorios estaban habilitados para dos adolescentes y en algunos casos para uno, por lo que no se observó hacinamiento.

Sin perjuicio de lo anterior, y en coherencia a lo informado por la directora, se observó la realización de trabajos de mantención requeridos en la segunda planta de la casa.

Se consultó igualmente por equipamiento disponible para la realización de clases virtuales de los adolescentes y espacios para el estudio en este periodo de confinamiento, a lo que tanto la Directora como el adolescente entrevistado, confirmaron que contaban con equipamiento, pero que ha costado que los adolescentes se motiven a participar en modalidad virtual en sus clases, pese al refuerzo de tutores y monitores.

D. Salud

Una de las características principales pesquisadas respecto a la situación de salud de los adolescentes de la Residencia, fue que en su mayoría habían sido diagnosticados con algún problema de salud mental, específicamente, 15 de 16 residentes, los que según el reporte se encontraban con tratamiento acorde a su patología. A su vez, 10 de los jóvenes tenían discapacidad intelectual leve y uno de ellos moderada.

En cuanto al consumo de drogas, existían 12 adolescentes con problemas en este ámbito, cuyos consumos iban desde el experimental al problemático o dependiente como era el caso de dos de ellos, siendo la principal sustancia el THC y en algunos casos, además, la pasta base; seis de ellos a la fecha de la visita se encontraban en tratamiento, y quienes no estaban siendo



atendidos se debía a la no adherencia o espera de derivación a centro de salud y/o dispositivo especializado en la materia, ya que varios de los jóvenes recibían intervenciones en la misma Residencia.

En este ámbito es necesario reforzar estrategias para el tratamiento y adherencia de los jóvenes a los respectivos tratamientos, lo que además requiere apoyo de programas del intersector como lo son COSAM y PAI de la comuna.

E. Alimentación

En este ámbito no se indagaron mayores antecedentes ni hallazgos, sin perjuicio de que se registra un adolescente con obesidad por lo que se podría sugerir la adecuación de minuta previa indicación de profesional de la salud.

F. Educación

Dada la contingencia sanitaria y como se ha dispuesto a nivel nacional, los adolescentes de la residencia no se encontraban asistiendo a clases presenciales, por lo que se dispuso el apoyo en equipamiento y acompañamiento del personal de trato directo, aun cuando los jóvenes han mostrado poco interés y disposición a participar en clases a distancia o desarrollo de guías.

G. Convivencia

Según lo recogido en el relato del adolescente entrevistado, en este nivel se presentan diversos problemas entre los que describió discusiones verbales y en ocasiones golpes entre pares, provocados principalmente por robos entre ellos o descompensaciones, especialmente cuando algunos compañeros salían de la casa y llegaban con consumo de sustancias.

H. Participación e información

No se indaga mayores antecedentes en este ámbito.

I. Familia, visitas y comunidad

Recordando que esta Residencia se encuentra operativa desde el mes de marzo y al par de semanas de funcionamiento se determinó el aislamiento de la población, no es posible evaluar la relación con la comunidad. Respecto a la relación con familias, estas se limitan a contactos por plataformas virtuales, manteniéndose suspendidas las visitas presenciales por indicación de las autoridades de salud.



7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Al finalizar el proceso de entrevista, se solicitó a la Directora un recorrido virtual por las dependencias de la Residencia para conocer las principales áreas de la casa (dormitorios, salas de estar, comedor, patio de juego), corroborando que la infraestructura es acorde a las necesidades de adolescentes, en cuanto a espacio y habilitación, por tratarse de un inmueble acondicionado recientemente para los 16 adolescentes que viven ahí; se observó en buen estado de conservación (pintura, mobiliario); los dormitorios estaban habilitados para dos adolescentes y en algunos casos para uno, por lo que no se observó hacinamiento.

Sin perjuicio de ello, y en coherencia a lo informado por la Directora, se observó la realización de trabajos de mantención requeridos en la segunda planta de la casa.

Se consultó igualmente por equipamiento disponible para la realización de clases virtuales de los adolescentes y espacios para el estudio en este periodo de confinamiento, a lo que tanto la Directora como el adolescente entrevistado, confirmaron que cuentan con equipamiento, pero ha costado que los adolescentes se motiven a participar en modalidad virtual en sus clases, pese al refuerzo de tutores y monitores.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES

En la instancia de visita se logró entrevistar a un adolescente a quien se le aplicó la “Pauta de Entrevistas Visitas Remotas Contingencia Covid-19”. La entrevista se realizó vía la aplicación WhatsApp a través de un teléfono perteneciente al encargado de Vida Familiar de la Residencia. Inicialmente costó establecer contacto debido a la mala señal de internet, sin embargo, luego de un momento se logró generar mejor conexión y se inició la entrevista. El adolescente se encontraba a solas en su habitación. Mantuvo buena disposición durante toda la entrevista, pese a mala conexión de internet que en ocasiones dificultaba el contacto, se notó animado y con relato fluido.

Se debe mencionar que, dado el perfil del adolescente (quien tenía TTDH, trastorno del vínculo y trastorno de conducta mental), se debió ajustar la entrevista dando más facilidades para el relato libre, y solo en la medida de lo posible aplicando la pauta, para recoger elementos de los ámbitos a indagar, logrando así cumplir con el objetivo de conocer su opinión, en una entrevista que duró aproximadamente 50 minutos.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Durante la visita virtual y en entrevista con adolescente que accedió a la conversación, se constataron las mismas situaciones de las que se tenía conocimiento. Al no identificarse situaciones por vulneración de derechos, no se aplicó la realización de denuncias.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Por tratarse de un recinto con poca data de funcionamiento (aproximadamente 4 meses a la fecha de la visita), tanto adolescentes como equipo de trabajo de la residencia se encontraban en etapa de ajuste, respecto a las instalaciones de la casa como en las relaciones interpersonales que se dan en ella.

En atención a lo anterior, las principales fortalezas identificadas en la visita corresponden a:

i. Equipo directivo bien preparado técnicamente y comprometido con el buen hacer en el trabajo.

Se observó en la visita el buen nivel técnico de la Directora y el conocimiento de la situación de cada adolescente y de sus formas de relacionarse entre ellos y con los funcionarios.

Se valora positivamente el diagnóstico claro de la situación de los adolescentes, es decir, tanto Directivos y profesionales reconocían problemáticas como consumo de alcohol y otras drogas que los afectan, así como las conductas delictuales que algunos de ellos realizaban. Sin desmedro de aquello, realizaron un análisis serio centrado en los derechos de los adolescentes, reconociendo el rol protector que les asistía como equipo a cargo de su cuidado. Así, tener claridad del diagnóstico, le permitía al equipo planificar acciones de mitigación de los riesgos asociados a la intervención de los adolescentes bajo su cuidado, planteando, por ejemplo, la necesidad de vincularse con redes públicas y privadas para una mejor inserción de los adolescentes en su comunidad, actividades planificadas al momento de trasladarse a las nuevas instalaciones y que de momento no se habían implementado por la situación de confinamiento por Covid-19.

También se observó que las medidas tomadas por la institución de acuerdo a protocolos entregados por Sename para la crisis sanitaria han sido adecuadas respecto a la disposición de mascarilla, alcohol gel, limpieza y sanitización de las dependencias, a cargo de empresa de aseo, siendo una dificultad permanente el que los adolescentes no usen sus mascarillas, pese a las indicaciones permanentes del personal.

ii. Buena disposición de la dirección ante la visita.



Durante todo el desarrollo de la visita se observó buena disposición a la entrega de la información, dando respuesta a todas las preguntas y material solicitado, también manifestaron su opinión sobre la relación con el entorno, con el intersector y con la comunidad. Se observó trabajo colaborativo con otras residencias y otros órganos de la red de infancia. Igualmente, se facilitó la entrevista a un adolescente que aceptó ser entrevistado por una profesional de la Defensoría.

iii. Transparencia en el discurso de la dirección y entrega de información.

Se debe destacar la transparencia, claridad y responsabilidad manifestada por la Directora al momento de reconocer sus deficiencias y nudos críticos en el contexto de alerta sanitaria, como también en el funcionamiento habitual, y su intención de resolverlos prontamente.

iv. Buenas relaciones adolescentes y Directora.

Destacó la relación de afecto, cercanía y respeto entre los adolescentes y la Directora, en relación con lo se pudo observar. Además, tratándose de una visita intempestiva, a los adolescentes que entraron a la oficina durante la entrevista a la Directora, se les explicó con naturalidad de que se trataba, resaltando el respeto y confianza hacia ella.

v. Estrategias contexto pandemia Covid – 19:

En lo que respecta a las estrategias adoptadas por la Residencia en el marco de la pandemia se destacaron las sanitizaciones una vez a la semana a todo el recinto, como también que contaban con todos los implementos de seguridad que los respectivos Protocolos relativos a la pandemia exigen en las residencias para actuar mientras dure la emergencia sanitaria en el país.

Se tomaron medidas en caso de sospecha y/o diagnóstico de contagios por Covid-19, disponiendo de habitaciones, ambas con baños privados en las dependencias de la Residencia, situación que a la fecha de la visita no había no había ocurrido. Sin embargo, reconocieron que no han pensado ni tienen un plan en caso de contagio masivo de adolescentes y/o funcionarios.

De igual forma se destacó la aplicación de los protocolos de control de acceso a la Residencia seguido por los funcionarios que incluyen el control en cuanto a sintomatología asociada a este virus como toma de temperatura y signos vitales. Este protocolo era aplicado tanto a funcionarios como adolescentes. También se valoró la permanente actualización respecto a los Protocolos que les son enviados por el SENAME para ser aplicados durante la pandemia, señalando la revisión efectuada al último de ellos llegado el día anterior a la visita.



En lo que respecta a los insumos para enfrentar la pandemia, la Directora de la Residencia contaba con todos los recursos necesarios, enviados oportunamente por SENAME, llevando un inventario de ellos.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

Los principales nudos críticos detectados en la visita remota, y de acuerdo a lo reportado por los propios entrevistados son:

i. **Falta de cumplimiento por parte de SENAME, sobre reforzamiento de personal dadas las características de la Residencia.**

A nivel del SENAME, a la fecha de la visita no se cumplió con la solicitud de implementación de programa 24/7, la que ha sido reiterada en varias ocasiones por parte del equipo de la Residencia, dada la necesidad de contar con más personal de apoyo para el resguardo de los adolescentes.

ii. **Falta de coordinación y articulación con el Ministerio de Salud (MINSAL), y sus redes**

Con el servicio de salud de referencia, si bien mantenían en general buena relación, en caso de situaciones puntuales como lo son el envío de personal de urgencia para atender requerimientos de adolescentes con descompensación dadas sus patologías psiquiátricas, y ante llamadas para atender emergencias, la ambulancia demoraba demasiado o no llegaba.

iii. **Falta de coordinación y articulación con Carabineros del sector**

Con Carabineros del sector, si bien en general hay buena colaboración, en ocasiones en donde se requiere de su presencia por situaciones que afectan a la Residencia, al llamarlos no llegaban oportunamente.

iv. **Falta de vinculación con la comunidad**

Entendiendo que esta Residencia inició su funcionamiento en el sector en que se ubica a partir del mes de marzo de 2020, y al par de semanas de funcionamiento se determinó el aislamiento de la población, no fue posible evaluar la relación con la comunidad en plenitud. Respecto a la relación con las familias, se limitaba a contactos por plataformas virtuales, manteniéndose suspendidas las visitas presenciales por indicación de autoridades de salud.

Por otro lado, respecto de elementos recogidos en redes sociales y medios de prensa local, se tomó conocimiento de que habrían existido juntas de vecinos de los alrededores en desacuerdo



con la instalación de la Residencia, por lo que se espera la implementación de plan de vinculación con el medio, que según lo indicado por directora está en receso por contexto sanitario de Covid-19.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, y de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de los Derechos de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N° 117 al Servicio de Salud de Concepción de la Región del Bío Bío, de fecha 20 de junio de 2020; Oficio N° 118 al Servicio Nacional de Menores del Bío Bío de fecha 20 de junio de 2020; Oficio N° 120 al Jefe VIII Zona de Carabineros de la Región del Bio Bío de fecha 23 de junio de 2020 y Oficio N° 129 al Servicio Nacional de Menores del Bío Bío de fecha 05 de agosto de 2020. En lo más relevante, se solicitó y recomendó lo señalado a continuación.

I) **Al Servicio de Salud Concepción de Región del Bio Bío (Oficio N° 117/2020)**

Se solicitó y recomendó fortalecer colaboración desde establecimientos de salud a Residencia Familiar Chacabuco, instando al Servicio de Salud a que se programe con dicho RFA reuniones de trabajo, con el objeto de resolver situaciones que surjan y permitir a los organismos del Estado un trabajo más eficiente, efectivo y útil, considerando siempre el interés superior de los niños con que deben actuar las diversas instituciones, especialmente públicas.

II) **Al SENAME de la Región del Bio Bío (Oficio N° 118/2020)**

1. **En cuanto a las medidas implementadas en contexto de pandemia**

Se solicitó y recomendó continuar con la oportuna implementación de materiales para el cumplimiento de los protocolos respectivos dentro del contexto de pandemia que vive el país, solicitado que se mantenga dicha implementación en oportunidad y cantidad.

2. **En cuanto al reforzamiento de los recursos humanos.**

Se solicitó y recomendó resolver la necesidad de reforzar con más funcionarios, a lo menos el turno de la de noche, no solo en contexto de pandemia, sino como estrategia permanente de cuidado y vigilancia a adolescentes, dada la complejidad de los diagnósticos y tratamientos de salud mental como también por la infraestructura propia de la residencia



III) A la VIII Zona de Carabineros de la Región del Bio Bío (Oficio N° 120/2020)

Sobre reforzar los patrullajes de Carabineros en las cercanías de la Residencia, se solicitó y recomendó ordenar, a quien corresponda, realizar con mayor regularidad rondas de vigilancia de Carabineros en el sector en que se ubica dicha residencia.

IV) AL SENAME de la Región del Bio Bío (Oficio N° 129/2020)

1. En cuanto a la coordinación con organismos de salud (MINSAL), y sus redes

Se solicitó y recomendó coordinarse, con extrema urgencia, con el Servicio de Salud correspondiente, para articular acciones pertinentes y necesarias para dar continuidad en la atención psiquiátrica presencial o remota de niños y adolescentes de la residencia; así como gestionar atenciones de salud mental con intersector (CESFAM, SENDA).

2. En cuanto a la coordinación y articulación con el Ministerio de Educación:

Se solicitó y recomendó:

- a) Gestionar colaboración en la labor educativa a los respectivos establecimientos educacionales a los cuales asisten los adolescentes, entendiendo que la labor educativa es tarea compartida, reforzando las estrategias por la residencia implementadas.
- b) Reforzar los espacios intra residenciales de apoyo y acompañamiento educacional a los niños, niñas y adolescentes, en función de preparar, promover y facilitar su posterior reinserción en el ámbito educativo ya sea formal o alternativo.

3. En cuanto a la vinculación comunitaria:

Se solicitó y recomendó:

- a) Implementar un plan de inserción comunitaria orientado a relacionar adecuadamente a los adolescentes de la Residencia con su entorno comunitario, que incluya entre otros aspectos, la relación con vecinos y el adecuado uso de espacios públicos.
- b) Desarrollar actividades de apoyo a la Residencia enfocadas a que la comunidad conozca el quehacer de esta, tales como charlas y exposiciones sobre la Convención de Derechos del Niño, exposiciones de arte y dibujos abierta a la comunidad, reuniones con dirigentes locales en la Residencia, y otras acciones que permitan un conocimiento mutuo

4. En cuanto al seguimiento de causas en Fiscalías y Tribunales



Se solicitó y recomendó contar con información sistematizada de todas las Residencias que lo ameriten, a lo menos con periodicidad mensual, sobre adolescentes de las residencias de la región que se encuentren en calidad de víctimas, imputados, formalizados o denunciados ante Fiscalías para poder ir controlando la evolución de conductas y cercanía y/o alejamiento con el sistema penal juvenil, efectividad de las intervenciones, entre otros antecedentes importantes.

5. En cuanto a la cantidad de funcionarios/as

Se solicitó y recomendó gestionar la contratación de al menos dos tutores o monitores para reforzar turnos diurnos y nocturnos respectivamente, lo que permitiría contar con el cuidado efectivo que requieren los adolescentes de la Residencia, por una parte, y por la otra no someter a las/os funcionarias/os a jornadas extenuantes.

6. En cuanto a la capacitación del personal de la Residencia

Se solicitó y recomendó implementar un plan o programa de formación continua, con un enfoque de derechos de infancia, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades. Este plan o programa debe ser dirigido por profesionales especializados en las temáticas abordadas.

VTT

Fecha de elaboración de informe final versión web: 19 de noviembre de 2020.