



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Residencia Familiar Villa Alemana
Fecha de la visita:	31 de julio de 2019

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.....	4
7.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES.....	6
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES.....	6
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	6
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	8
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	14

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 la **Residencia Familiar Villa Alemana**, de la comuna de Villa Alemana, 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

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



u omisiones de las entidades². 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 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

En el marco de las facultades arriba descritas, la Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita presencial a la Residencia Familiar Villa Alemana como parte de su Proyecto Piloto de Visitas 2019. La decisión de visitar dicha residencia en concreto, se relaciona con que su modalidad residencial corresponde a un nuevo modelo de atención que ha comenzado a implementar el Servicio Nacional de Menores (“Sename”), siendo necesario poder realizar una observación y evaluación respecto de su funcionamiento. A lo anterior se sumó el conocimiento, por parte de la Defensoría de la Niñez, de que esta residencia fue evaluada deficientemente por el Poder Judicial en su visita realizada en febrero de 2019. Por todo ello, se estimó que cobraba aún mayor importancia la necesidad de concurrir a dicho lugar para obtener mayor información respecto del proceso de implementación del proyecto, así como los avances y desafíos pendientes en relación a los nudos críticos identificados previamente por el Poder Judicial.

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

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



De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas planificadas son aquellas que *“se programan con antelación, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad”*.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1:	Orielle Ahumada, Abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	Catalina Vacarezza, Psicóloga Sede Central
Profesional visitante 3:	María Luisa Montenegro, Abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Familiar Villa Alemama
Nombre de la institución a cargo:	SENAME
Tipo de administración:	Administración directa SENAME
Modalidad de intervención:	Residencia Familiar Adolescentes (RFA)
Población destinataria:	Adolescentes hombres y mujeres entre 14 y 17 años
Directora:	Leslie Estay
Dirección:	Baquedano 1151, Villa Alemana

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

El desarrollo de la visita se realizó en tres etapas consecutivas, a saber, la realización de una entrevista a la Directora de la residencia, la realización de entrevistas a adolescentes y, finalmente, un recorrido para la observación general del establecimiento.

Para la entrevista con la directora, se utilizaron los instrumentos “Ficha de Visita de Observación y Seguimiento” y “Cuestionario Autoaplicado a Director/a”. En dicha instancia se



conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la residencia y condiciones en la que se encontraban los adolescentes, así como aspectos propios del modelo residencial, los que serán abordados en las fortalezas y nudos críticos en este informe. Como aspecto relevante cabe indicar que, de acuerdo con lo informado por la directora, la mayoría de los adolescentes que se encuentran en la residencia fue trasladado a esta desde el CREAD Playa Ancha luego de su cierre.

Finalmente, es preciso agregar también que, al momento de la visita, se encontraba también presente en el establecimiento una funcionaria de SENAME Regional.

7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Durante el recorrido por las dependencias de la residencia se pudo observar, a nivel general, que las instalaciones se encontraban en buenas condiciones. Las habitaciones de varones y mujeres estaban divididas, había varias individuales y otras compartidas (con solo dos camas), todas tenían closets y veladores. En varias de ellas, los adolescentes tenían adornos personales tales como fotografías o sus nombres indicados en las puertas. La directora explicó que la residencia estaba pensada para no tener tantas piezas individuales, pero, para prevenir posibles conductas que pudieran derivar en situaciones de abusos sexuales entre pares, se decidió establecer además piezas individuales.

Existía un solo un espacio común que se encuentra en buenas condiciones. Al momento de la visita había adolescentes ocupando el espacio, recostados en los sillones viendo televisión. Los servicios higiénicos se encontraban diseñados para ser accesibles a personas con discapacidad física, son amplios, se ven limpios y ordenados. Sin embargo, las salidas de emergencia no cumplían con este estándar de universalidad.

Por otra parte, no había pieza de estudio u otros espacios similares, ni espacios aptos para realizar talleres. Tampoco había una sala especial para realizar intervenciones.

La residencia contaba con dos salas de administración, una que utilizaban los funcionarios/as, y otra que no se encontraba en funcionamiento. El espacio para el personal es común, con computadores ubicados uno al lado del otro, sin separaciones, por lo que podría resultar incómodo para desarrollar un trabajo cotidiano que implica una alta carga de trabajo administrativo. Además, al no contar con bodega, este lugar se utilizaba para guardar mercadería y útiles de aseo, entre otras cosas.

En instancias de la visita, se informó que se habría gestionado un proyecto de ampliación para contar con más y mejores espacios tanto para los adolescentes como para el personal.



8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES

Durante la visita se entrevistó a un adolescente, de iniciales [REDACTED]

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES

Durante la visita no se detectaron situaciones de vulneración de derechos que ameritaran la actuación de la Defensoría de la Niñez, además de los Oficios remitidos 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 funcionarios/as ante la visita

Cabe destacar la buena disposición de la dirección de la residencia ante la visita de la Defensoría de la Niñez. Esta se vio reflejada en que, desde el inicio de la visita, hubo una buena recepción de parte de la Directora y funcionaria de SENAME Regional que se encontraba en la residencia, quienes tuvieron una actitud colaborativa durante su desarrollo, tanto en la realización de las entrevistas como en el recorrido por las instalaciones.

ii. Adopción de un modelo de residencia que releva el rol de la familia, comunidad y la personalización en la intervención

El modelo de Residencia Familiar destaca el rol fundamental e insustituible de la familia y de la comunidad para el logro de un ambiente protector en la promoción de los derechos de la niñez y adolescencia y prevención de las vulneraciones de derechos. En este sentido, se advierte positivamente el trabajo realizado por la residencia en cuanto a la activación de la red local comunitaria y el acceso efectivo a instancias recreativas importantes para el desarrollo integral de los adolescentes que viven allí. Asimismo, el modelo de Residencia Familiar cuenta con menor cobertura de atención simultánea, lo que permite el cuidado e intervención personalizada de los adolescentes.

iii. Apoyo y acompañamiento activo de SENAME Regional



Según lo informado por la dirección, existió un asesoramiento activo por parte de SENAME Regional durante la etapa de implementación. Esto pudo ser corroborado en la visita, en la que se pudo observar a la funcionaria de SENAME efectuando roles de apoyo y de supervisión. Lo anterior ha permitido que los problemas que han surgido durante la implementación del modelo puedan ser ajustados efectiva y oportunamente.

Junto a lo anterior, cabe destacar, como buena práctica, la realización de reuniones clínicas semanales en las que participan distintos actores, tales como la directora, encargado/a de modelo de vida familiar, funcionaria de SENAME Regional y tutores/as y monitores/as que están encargados del cuidado diario de los adolescentes. Este trabajo conjunto permite que la residencia cuente con un soporte técnico permanente, proveyendo de una instancia de supervisión técnica accesible y acorde a la complejidad de las situaciones de vulneración de derechos que han vivido los adolescentes, quienes fueron derivados desde el CREAD Playa Ancha.

iv. El equipo cuenta con un encargado del intersector

La residencia cuenta con un profesional encargado del intersector, el que se ocupa de realizar mesas, reuniones, coordinaciones y derivaciones pertinentes, sin perjuicio de la participación de la directora y del equipo técnico, según corresponda. Contar con este funcionario permite concentrar en este la función de coordinación y articulación respecto a los diversos ámbitos que se requieren para hacer efectivo el ejercicio integral de los derechos de los adolescentes, en función de sus necesidades.

v. Acceso a una variada oferta programática de recreación para los adolescentes

Si bien la directiva manifestó durante la visita la existencia de dificultades importantes en la coordinación con el alcalde de la I. Municipalidad de Villa Alemana respecto a la disponibilidad y acceso de los adolescentes a la oferta comunitaria, la residencia gestionó y activó redes locales de la comuna de Quilpué y Quillota, las que son calificadas como suficientes para los requerimientos de los adolescentes que viven allí.

Al momento de la visita, los adolescentes que allí se encontraban realizaban actividades deportivas de kayak, surf, fútbol y otras actividades impartidas por JUNAEB. Junto a lo anterior, en instancias de la visita, la dirección se encontraba en coordinación con el Consejo de la Cultura para comenzar talleres de habilitación lectora y talleres de música para los adolescentes.

Es así como las actividades recreativas y socioeducativas disponibles se encontraban en su mayoría ubicadas en la oferta local externa, reforzando el vínculo con el medio de los



adolescentes. En este sentido, cabe señalar que se ha dado efectivo cumplimiento a las orientaciones técnicas del proyecto, dado que uno de los pilares fundamentales de este modelo residencial corresponde a la promoción de la vinculación con las redes de protección social y comunitarias, lo que se ve reflejado, en este caso, en la variedad de oferta programática recreativa y socioeducativa con la que cuentan los adolescentes.

vi. Se cuenta con protocolos de actuación respecto a ámbitos relevantes de la intervención

Los profesionales y técnicos de la residencia contaban con un *dossier* de protocolos que orientan su actuación en diversos ámbitos relevantes de la intervención, el que es más completo y actualizado que el de otros modelos residenciales.

vii. Compromiso de los/as funcionarios/as de la institución

Durante la visita fue posible observar el compromiso de la dirección y funcionarios respecto al trabajo con los adolescentes que viven en la residencia. No solo identificaron nudos críticos en su propio trabajo, sino que además demostraron estar trabajando en las mejoras del modelo.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

i. Limitada participación directa de los adolescentes en diversos ámbitos de la vida en la residencia

Se observó que la participación de los adolescentes respecto a decisiones y temas que afectan su vida cotidiana, tales como rutina, educación, alimentación, salud, etc. era muy débil. Al momento de la visita solo existía un espacio formal de participación, a saber, las “asambleas generales”, que tenían por objetivo abordar diversos temas que surgían en el establecimiento, tales como problemas de convivencia. Sin embargo estas solo se realizaban una vez al mes. Además, la directora señaló que no todos los adolescentes participaban de dicha instancia, quienes quedaban sin otras alternativas para manifestar sus opiniones y tomar decisiones. Respecto de los temas cotidianos, estos se canalizaban por medio de los tutores, cada uno de los cuales tiene cuatro adolescentes a su cargo, quienes debían informar al encargado de vida familiar las necesidades o quejas de los adolescentes.



ii. Situaciones administrativas pendientes respecto a la implementación de la residencia

A la fecha de la visita, la Residencia Familiar de Villa Alemana aún no contaba con autorización de la SEREMI de Salud para las dependencias, documento que certifica que la residencia cumple con las condiciones mínimas para funcionar. Adicionalmente, la residencia tampoco contaba con certificado de obra final⁴. Ambos temas administrativos son de crucial importancia, pues impactan directamente en la vida y seguridad de los adolescentes que viven allí.

iii. Falta de socialización de los protocolos de la residencia

Se advirtió que no existía una adecuada socialización de los protocolos del nuevo modelo de residencia familiar con el personal y adolescentes que residen allí.

Contar con este proceso es fundamental, ya que dichos documentos tienen como objetivo guiar la actuación de los funcionarios de manera oportuna y eficiente, quienes pueden conducirse a través de estos procedimientos que fueron establecidos por su pertinencia técnica y concordancia con el modelo de intervención, lo que, en definitiva, permite proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los adolescentes y evitar su revictimización. Así, la socialización de estos procesos y documentos con el personal y los propios adolescentes que viven en la residencia es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos se encuentren debidamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

iv. Ausencia de proceso de participación de los adolescentes en la implementación de cámaras de vigilancia

Considerando los hechos de violencia y abuso entre pares ocurridas en el mes de marzo de 2019 en la residencia, según información entregada por el Poder Judicial, se instalaron 19 cámaras de seguridad al interior de la residencia, las que se encontraban distribuidas en espacios comunes que permiten visualizar el ingreso y egreso a las habitaciones de los adolescentes. Esta instalación no fue acompañada de un proceso informativo hacia los adolescentes de parte de la residencia, que explicara el objetivo de incorporación de cámaras de vigilancia en este espacio.

Es importante que una intervención de esta envergadura en el cotidiano de los adolescentes sea debidamente informada, dando a conocer previamente la instalación de las

⁴ Cabe señalar que, de acuerdo a la última información remitida por SENAME al respecto, de fecha 26 de febrero de 2020, la residencia aún no contaba con la recepción final de obras ni autorización de la SEREMI de Salud. Oficio N° 545, de 26 de febrero de 2020, remitido por Sename a la Defensoría de la Niñez.



cámaras y su objetivo, a fin de evitar especulaciones y cuestionamientos asociados a una lógica carcelaria. Lo anterior, también debe permitir generar un espacio que favorezca el conocimiento de la opinión de los adolescentes respecto a esta medida, atendiendo a que son ellos quienes se encuentran expuestos cotidianamente a una exposición personal de su intimidad.

v. Falencias en los procesos de recepción y preparación de alimentos

En cuanto al ámbito de la alimentación, esta residencia no contaba con nutricionista. Por otra parte, las manipuladores de alimentos de la residencia plantearon que los productos provistos por JUNAEB eran de baja calidad, toda vez que contenían altos porcentajes de azúcares y no eran suficientes. También refirieron que no existía un protocolo que permitiera devolver productos en mal estado entregados por JUNAEB, lo que podría provocar afectación a la salud de los adolescentes.

Por su parte, las minutas, que eran suministradas por JUNAEB, eran criticadas por los adolescentes que vivían en la residencia, según indicaron también las manipuladoras de alimentos, puesto que eran menús con poca variedad. En este sentido, es importante, garantizar la participación de los adolescentes en la elaboración de las minutas, rescatando su opinión en un ámbito tan cotidiano y, al mismo tiempo, fundamental en su desarrollo vital, como es la alimentación.

vi. Falta de acceso a internet por parte de los adolescentes

Se informó que no existía internet en la residencia para el acceso de los adolescentes. Esto, pese a que el modelo de las Residencias Familiares cuenta con un “Protocolo de uso de tecnología”, el que hace referencia a este y el modo de usarlo.

En este sentido, cabe señalar que el internet es una herramienta que, utilizada de manera responsable y, en este caso, con supervisión de las personas adultas, resulta favorable para el desarrollo integral de los adolescentes, contribuyendo al ejercicio de sus derechos a la información, participación y educación.

vii. Dificultades de vinculación con la familia y medio comunitario inmediato

El modelo de intervención de este tipo de residencias considera la importancia de la cercanía de las personas significativas en la vida cotidiana de los adolescentes que permanecen en la residencia, incorporando un enfoque territorial. Sin embargo, según se observó en la visita, esto no se daba en la práctica. En efecto, los adolescentes tenían que viajar a la casa de sus padres



y madres, porque muchos de ellos vivían lejos de la residencia, lo que se dificultaban las visitas y el trabajo de intervención con las familias.

A su vez, según informaron la directora y los funcionarios, durante la implementación de la Residencia Familiar no habrían contado con la recepción ni colaboración necesaria y pertinente por parte de la I. Municipalidad de Villa Alemana. Esto ha redundado en que los adolescentes que vivían allí no contarán con la oferta programática disponible en dicho territorio para así poder satisfacer sus intereses y necesidades recreativas y de desarrollo integral. Ante esto, han debido recurrir a redes más lejanas, como la comuna de Quilpué y Quillota.

viii. Falta de incorporación de enfoque de género en la intervención

Se constató que, al momento de la visita, no existía un enfoque de género en la intervención con los adolescentes que viven en la residencia. Esto se manifestó en la falta de abordaje de diversas temáticas con los adolescentes, tales como los roles reproductivos y de cuidado, el ejercicio de la paternidad y maternidad, afectación diferenciada de las vulneraciones vividas, entre otros.

ix. Ausencia de respuesta de la red de salud, particularmente salud mental y consumo de alcohol y drogas

Este es el ámbito más crítico detectado en cuanto a la satisfacción de derechos de los adolescentes que viven en la residencia. Según fue informado en la visita, un grupo importante de adolescentes requerían y recibían atención en el ámbito de la salud mental (18 de 19 adolescentes contaban con diagnóstico de salud mental). Sin embargo, no existía una oferta de tratamiento de parte del sistema de salud que fuera idónea para los adolescentes, ni tampoco contaban con procedimientos eficaces y uniformes de derivación a los distintos dispositivos territoriales de salud tales, como SENDA, Hospitales, etc. Todo lo anterior, redundaba en la ausencia de diagnósticos adecuados en salud mental y la desactualización de dichos diagnósticos, generando que los tratamientos a los cuales eran sometidos los adolescentes muchas veces resultarían impertinentes e insuficientes. En este sentido, se detectó que no había prioridad en la atención en salud de los adolescentes, y no había oferta para cubrir de manera eficaz y oportuna la demanda.

Respecto al consumo de alcohol y otras drogas, si bien se observó que la mayoría de los adolescentes que vivían en la residencia habían sido tamizados por medio de la aplicación del CRAFFT, existían 6 adolescentes a quienes aún no se les practicaba. Asimismo, se informó que la etapa de derivación para el diagnóstico y el tratamiento, posterior al tamizaje, se complejizaba, por la inexistencia de procedimientos uniformes de derivación y oferta de salud pertinente, que



permitiera otorgar un tratamiento especializado que atendiera a las necesidades particularidades de cada uno de los adolescentes. En este sentido, se indicó que la oferta programática de SENDA requería de voluntariedad y motivación de los adolescentes, requisitos que en casos de los adolescentes con alto consumo de drogas y alcohol puede ser de gran dificultad de cumplir.

Por otra parte, en muchos casos, los adolescentes se veían expuestos a un tiempo excesivo de espera para ingresar a un dispositivo especializado de salud o a una instancia de desintoxicación previa al tratamiento. A este respecto, se debe destacar la escasez de camas UHCIP para casos de adolescentes que presentaban desregulaciones graves de conducta que requerían de hospitalización urgente. El Hospital de Putaendo no era suficiente para dar respuesta ante este requerimiento, pues no atendía a menores de 15 años; mientras que en el otro hospital que les correspondía, el Hospital del Salvador, no había unidades de emergencia para niños, niñas y adolescentes, ni camas para atención psiquiátrica. La falta de atención de salud dificultaba además una intervención favorable respecto a otros ámbitos contemplados en sus planes de intervención, tales como educación, reinserción social, desarrollo integral, etc. Por estas razones, se ha tenido que recurrir a la red privada de atención en salud, tales como clínicas y comunidades terapéuticas particulares, tanto para tener una respuesta rápida y expedita, como para contar con una intervención especializada y de calidad, que pudiera atender debidamente a las necesidades de los adolescentes que lo requerían, cuestiones que no podían ser satisfechas por la red pública.

x. Falencia en base de datos y registro de la información

La arquitectura de la base datos y la poca rigurosidad en el registro de la información ejecutada por parte de la residencia representaron una grave falencia en el ámbito de la gestión del establecimiento y de los casos, que repercutía a su vez en la pertinencia de las intervenciones. Esta carencia impedía a los interventores conocer de manera rápida y expedita la trayectoria de los adolescentes que ingresan a la institución, y contar con información relevante, tal como la situación educacional, estado de salud (diagnóstico, derivación, tratamiento), consumo de drogas y alcohol, vínculos familiares actualizados, etc.

xi. Deficiencia programática de capacitaciones del personal

Al momento de la visita existía personal capacitado respecto al modelo de la Residencia Familiar, y a esa fecha se había realizado una capacitación en materia de experiencias adversas y traumáticas. Sin embargo, no existía un plan de capacitación estratégica referida a los ámbitos de infancia y adolescencia gravemente vulnerada en sus derechos, que admeás considere los perfiles y las funciones que desempeña de cada uno de los funcionarios.



Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia, en contextos vulnerables o de privación de libertad, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados se deberán asegurar por que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente⁵. Por su parte, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas, se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como señalando que el rol del organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores⁶.

xii. Deficiencia de programas y protocolos de cuidado de equipo

Según la información recabada, no existía ni plan ni protocolo de cuidado de equipo. Si bien los centros SENAME están amparados en la línea de trabajo ISTAS de la Mutual de Seguridad en cuanto al “autocuidado y cuidado de equipos”, esta instancia no es suficiente para dar respuesta a las necesidades de cuidado de equipo que necesitan los funcionarios que intervienen en ámbitos de alta complejidad, donde se requiere del conocimiento técnico especializado para impartir dichas capacitaciones. Brindar instancias de contención a los funcionarios debe ser parte de un plan o programa de autocuidado y no abordarse como instancias aisladas y reactivas a la contingencia.

En este sentido, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben.

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad y restricciones a su libertad, presentan características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

⁵ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.

⁶ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114-115 y 128.



xiii. Falta de implementación de plan de emergencia

En la visita se advirtió que aun no se implementaba el programa de Plan de Emergencia en la residencia familiar, el que dependería de la Dirección Nacional de SENAME. Lo anterior, es fundamental para garantizar el derecho a la integridad física y la vida de los adolescentes que se encuentran viviendo allí.

xiv. Falencias en la infraestructura

Si bien desde una perspectiva general se apreció una infraestructura que respondía a las necesidades de los adolescentes que vivían ahí, y era acorde al modelo de vida familiar implementado, se advirtió la existencia de algunos ámbitos pendientes de implementación. Así ocurrió con la ampliación modular proyectada en la residencia, cuyos recursos ya fueron aprobados. Esta permitiría contar con una sala de estar más grande, sala multiuso, bodega y una sala de intervención adecuada, actualmente inexistentes, así como descomprimir otros espacios y contar con un espacio más cómodo para realizar el trabajo administrativo.

La pronta implementación de dicho espacio resulta relevante considerando que aquella está orientada a garantizar lugares cómodos y seguros, necesarios para el desarrollo integral e intervención adecuada de los adolescentes que viven allí así como de sus familias.

Asimismo, si bien existen baños diseñados para personas con discapacidad física implementados en la residencia, las salidas de emergencia no las consideran, lo que no garantiza espacios realmente inclusivos para adolescentes que lo requieran.

xv. Ausencia de placa con número de la dirección de la residencia

Al momento de la visita la residencia no contaba con número del domicilio en una placa visible afuera de la residencia, lo que dificultó la ubicación de la misma.

En este sentido, es importante que la residencia se encuentre accesible tanto para las familias de los adolescentes y terceros significativos, tales como curadores *ad litem* y otros actores relevantes en la vida de los adolescentes que se encuentran en este lugar, favoreciendo su proceso de reinserción social y el derecho a vivir en familia.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES



Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N° 315 a la I. Municipalidad Villa Alemana, de fecha 5 de septiembre de 2019; Oficio N° 318 a la Residencia Familiar Villa Alemana, de 16 de septiembre de 2019; Oficio N° 319 al Ministerio de Salud, de fecha 16 de septiembre de 2019; Oficio N° 321 al Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), de fecha 16 de septiembre de 2019; y Oficio N° 322 a SENAME, con fecha 16 de octubre de 2019, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A la Residencia Familiar Villa Alemana (Oficio N° 318/2019):

1. En cuanto a la socialización de protocolos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Implementar procesos de capacitación sobre la aplicación de los diversos protocolos al personal de la institución, concretando, además, que dichos documentos sean socializados y revisados permanentemente no solo con el personal sino que también con los adolescentes que viven allí.
- b) Establecer indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos y, además, indicadores que permitan dar cuenta de la correcta socialización de los mismos.

2. En cuanto al diseño e implementación de registros sobre ámbitos relevantes en la vida de los adolescentes

Se solicitó y recomendó diseñar, implementar, mantener y actualizar, de manera urgente, los siguientes registros:

- i. Registro y seguimiento de las denuncias que realizan los adolescentes directamente y aquellas impetradas en favor de los adolescentes residentes.
- ii. Registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia, que impliquen vulneración de los derechos.
- iii. Registro permanente y actualizado respecto a la aplicación de CRAFFT, el diagnóstico de cada adolescente respecto al consumo de alcohol y drogas, su derivación y tratamiento en la red de salud.



- iv. Registro donde consten los adolescentes que han sido evaluados y a cuyo respecto se ha establecido que tienen un diagnóstico vinculado a alguna situación de salud mental, su derivación a la red y tratamiento, registro que deberá ser debidamente actualizado, según los avances y retrocesos del proceso interventivo de cada adolescente.
- v. Registro de visitas de los curadores *ad litem* de cada adolescente que allí reside, permitiendo así constatar los nombres de estos, las instituciones o programas a los que pertenecen y la periodicidad de sus visitas.

3. En cuanto a las cámaras de vigilancia:

Se solicitó y recomendó ofrecer una instancia de información debida, con participación de los adolescentes que viven en la residencia, de modo de conocer de entregar información al respecto y conocer la opinión de los adolescentes respecto a estas medidas.

4. En cuanto a la alimentación:

Se solicitó y recomendó que:

- a) Se elabore un protocolo de recepción de alimentos, en el que se contemple la devolución de aquellos que se encuentran en mal estado.
- b) Se contrate a un/una profesional nutricionista para el debido abordaje de los planes alimenticios de quienes residen en su institución.
- c) Se inste a la participación de los adolescentes en la elaboración de sus minutas de alimentación, permitiendo así la inclusión de algunos alimentos o comidas a su elección, de acuerdo a estándares de nutrición adecuados y acordes a su etapa del ciclo vital.

5. En cuanto al internet:

Se solicitó y recomendó evaluar, a la máxima brevedad, el uso de internet como una herramienta básica para acceder a la información y, por tanto, para asegurar el derecho a la participación de los adolescentes que viven en la residencia.

6. En cuanto a las instancias de participación:

Se solicitó y recomendó que:

- a) Se creen instancias de participación efectiva de los adolescentes que habitan en la residencia, específicamente espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por los



propios adolescentes, con el lenguaje adecuado, que sean sencillos y que permitan su participación, que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y se garantice su cumplimiento y efectividad.

- b) Se inste a que los adolescentes participen, al menos de manera consultiva, en la elaboración del protocolo de convivencia de la Residencia, así como de la totalidad de la elaboración de los protocolos de la Residencia Familiar, incorporándose en cada uno de ellos los verificadores que den cuenta de su efectiva socialización en la comunidad residencial y de su cumplimiento.

7. En cuanto a la incorporación de enfoque de género:

Se solicitó y recomendó, a la brevedad, la incorporación del enfoque de género en la intervención con los adolescentes que viven en la residencia, relevando aspectos que se relacionan con la construcción identitaria.

8. En cuanto a la batería de diagnóstico de consumo de drogas y alcohol:

Se solicitó y recomendó que, a la máxima brevedad, aplique el instrumento de tamizaje a los adolescentes que se encuentran en procesos de acercamiento con sus respectivas familias, de manera de poder verificar si presentan o no consumo de drogas y/o alcohol, lo que permitirá la derivación e intervención oportuna y pertinente para su tratamiento, en el caso que proceda.

9. En cuanto a la placa con número de la dirección:

Se solicitó y recomendó instalar, a la brevedad, el número del domicilio en una placa visible afuera de la residencia, pues se hace difícil llegar de manera expedita a esta.

II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 322/2019)

1. En cuanto a la capacitación y formación continua:

Se solicitó y recomendó diseñar, implementar y evaluar un plan o programa de formación mínima en temas de infancia y adolescencia desde un enfoque de derechos humanos al personal de la residencia, de acuerdo a las necesidades propias de sus funciones y cargo, considerando las problemáticas más graves que se han detectado en esta primera etapa de implementación.

2. En cuanto al cuidado de equipos:



Se solicitó y recomendó, con máxima prontitud y sentido de urgencia, atender el cuidado del personal de las Residencias Familiares de SENAME, tanto del equipo directivo y técnico, como de las/os tutores y monitores de la residencia familiar.

3. En cuanto a los registros de información:

Se solicitó y recomendó que incorpore, de manera urgente, dentro su supervisión técnica, la evaluación y verificación de registros y actualización de información relevante respecto de los adolescentes, considerando, como mínimo, según áreas prioritarias:

- i) Sistema de registro y seguimiento tanto de las denuncias realizadas directamente por los adolescentes que viven en la residencia como de aquellas impetradas en favor de los adolescentes residentes.
- ii) Registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- iii) Registro de aplicación de CRAFFT, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas de los niños, niñas y adolescentes en residencia familiar.
- iv) Registro de los niños, niñas y adolescentes insertos en establecimientos educacionales, exclusión escolar, rezago escolar y participación en otras modalidades educacionales.
- v) Registro de los niños, niñas y adolescentes que cuentan con curadores/as ad litem designados/as (y aquellos que no), contacto y frecuencia del mismo.

4. En cuanto a la seguridad:

Se solicitó y recomendó impartir, a la máxima brevedad, el programa de Plan de Emergencia en la residencia.

5. En cuanto a la infraestructura de la Residencia Familiar

Se solicitó y recomendó:

- a) Concretar, a la máxima brevedad, la ampliación modular proyectada en la residencia.
- b) Incorporar, a la máxima brevedad, las modificaciones necesarias para que la infraestructura total de la residencia se encuentre habilitada para personas con discapacidad.

6. En cuanto a la educación:



En cuanto al ámbito educacional, se cuenta con un proyecto piloto de “Tutorías Pedagógicas” para la Región de Valparaíso, que permitirá contar con 18 tutores/as, del Ministerio de Educación, en las 18 escuelas donde están matriculados los adolescentes de las Residencias Familiares de dicha región. Este proyecto tiene como objetivo entregar apoyo pedagógico y socioeducativo a estudiantes entre 10 y 18 años que se encuentran en riesgo de ser excluidos del sistema educación, con el objetivo de potenciar sus habilidades sociales, emocionales y cognitivas, permitiéndoles avanzar en el logro de sus propias metas y aspiraciones, ya sean personales y/o académicas.

En razón de lo anterior, se solicitó y recomendó contar con metodologías de evaluación de dicho proceso y de los resultados del proyecto piloto de tutorías, que dé cuenta del logro –o no- de sus objetivos, evaluación en la que deberán participar, de manera directa y personal, los niños, niñas y adolescentes que formarán parte de dicho proyecto.

7. En relación al Convenio SENAME-FOSIS sobre programa de capacitación en contexto de residencias familiares:

En el contexto de la implementación de las nuevas Residencias Familiares, se establecieron convenios con distintos órganos e instituciones, en orden a cumplir los objetivos propuestos por el modelo de intervención. Entre ellos, se encuentra el Proyecto Piloto SENAME-FOSIS, que tiene como propósito fortalecer el proceso de preparación para la vida independiente, a través de la entrega de competencias y generación de oportunidades laborales.

En esta línea, se solicitó y recomendó evaluar las capacitaciones ofrecidas por FOSIS, con el propósito de conocer la opinión que, sobre las mismas, tienen los adolescentes que participaron en los talleres, constatando si aquellas en la práctica logran generar herramientas efectivas para que los adolescentes logren prepararse para la vida independiente y tienen o no mayores oportunidades laborales.

8. En cuanto a la alimentación:

Se solicitó y recomendó, a la máxima brevedad, evaluar las prestaciones que JUNAEB ofrece a las Residencias Familiares, particularmente cantidad y calidad de los alimentos como las minutas elaboradas por sus nutricionistas, considerando la participación de los adolescentes quienes son los destinatarios directos de dichas prestaciones y, hasta la fecha, no tienen espacio alguno de participación en la definición de las mismas.

III) A la I. Municipalidad de Villa Alemana (Oficio N° 315/2020)



En cuanto a la oferta programática comunitaria, se solicitó y recomendó diseñar e implementar un plan de acción que tenga como finalidad satisfacer las necesidades, tanto recreativas como de cualquier otro tipo, de la población adolescente que vive en la Residencia Familiar Villa Alemana.

IV) Al Ministerio de Salud (Oficio N° 319/2029)

En relación con la oferta y tratamiento en materia de salud, se solicitó y recomendó, con extrema urgencia, realizar las siguientes acciones:

- a) Evaluar la oferta de salud mental actualmente existente y disponible, de manera efectiva, para la atención de estos niños, niñas y adolescentes, particularmente en relación a los dispositivos locales de salud en el ámbito de la salud mental y, de acuerdo ello, actualizar la oferta con el propósito de elaborar una respuesta oportuna y acorde a las necesidades específicas e individuales que presentan los adolescentes que viven la residencia familiar.
- b) De acuerdo a la información pública difundida, el Ministerio ha comprometido mayor cobertura de camas de corta estadía y la implementación de un nuevo modelo de atención denominado “Unidad de cuidados y rehabilitación intensiva infanto-adolescente” (UCRI-IA), razón por la que solicito informar cuál es la situación actual de trabajo sectorial para la generación de aquella mayor cobertura para camas de corta estadía, la fecha en la cual se implementará dicha cobertura, lugares específicos en que aquella se instalará , así como las orientaciones técnicas del nuevo modelo de atención previamente mencionado, las etapas y los plazos de implementación proyectados.
- c) Considerando que se habrían desplegado acciones ministeriales para aumentar la cobertura de camas de corta estadía e implementar un nuevo modelo de atención denominado “Unidad de cuidados y rehabilitación intensiva infanto-adolescente” (UCRO-IA), disponer la inmediata evaluación de la eficiencia de las acciones desplegadas para concretar, de manera oportuna, el acceso a consultas y/u hospitalizaciones requeridas en salud mental para los adolescentes que viven la Residencia Familiar Villa Alemana e informar acerca del el plan de priorización para dar atención integral de salud a todos los adolescentes que se encuentran en dicha residencia.
- d) Disponer que los equipos técnicos de su Ministerio, responsables de esta materia, se coordinen de manera eficiente y efectiva con SENAME y SENDA, de manera periódica, con el propósito de que se logre realizar un trabajo articulado en el territorio, adoptando acciones que apunten, de manera concreta y real, a la priorización en la atención de los



adolescentes que viven en las residencias, en las instancias locales de salud, que se traduzca en la gestión oportuna de sus casos y se logren resultados que restituyan su salud mental. Para lo anterior, se solicitó y recomendó la elaboración de un plan de trabajo coordinado con SENAME y SENDA, con etapas y plazos de implementación definidos, que contemple instancias evaluativas establecidas previamente de cada una de dichas etapas, orientado a dar respuestas concretas y a la brevedad a los adolescentes que viven en esta residencia.

V) Al Servicio Nacional para la prevención y rehabilitación del consumo de drogas y alcohol (SENDA) (Oficio N° 321/2019)

En relación a la falta de integración y coordinación en el ámbito de salud, que redundaría en la desatención de la situación de los niños, niñas y adolescentes a quienes se dirige la labor del SENAME, se solicitó y recomendó abordar, de manera inmediata y pertinente, la falta de respuesta y coordinación de SENDA con las Residencias Familiares implementadas en nuestro país.

OAB

Fecha de elaboración de informe final versión web: 3 de noviembre de 2020.