

OFICIO N°180/2019

ANT.: Visita realizada a REM PER
Madreselva, de 12 de abril de 2019.

MAT.: Remite recomendaciones
respecto a Aldeas SOS
"Madreselvas".

SANTIAGO, 06 de junio de 2019

**DE: SRTA. PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SR. PATRICIO CAMUS
DIRECTOR
REM PER ALDEAS SOS "MADRESELVAS"**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, por este acto vengo en informar y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la visita en terreno realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez a su institución, REM-PER Aldeas SOS "Madreselvas", con fecha 12 de abril de 2019, mismas que esperamos sean acogidas y cumplidas por usted y su equipo directivo y técnico, a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder de manera eficiente a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí habitan.

La ejecución de la visita, y la elaboración de documentos referida a la misma, en particular las recomendaciones que por este acto se le dirigen, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4° de la Ley N°21.067, que señala que la Defensoría de la Niñez podrá

f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera 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".

La Defensoría de la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó la residencia que usted dirige, REM-PER Aldeas SOS "Madreselvas", con fecha 12 de abril de 2019, ingresando a ella a las 9:40 horas, realizando un recorrido por sus dependencias, a fin de conocer su funcionamiento general, condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en su interior, establecer conclusiones sobre dichas observaciones y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, al SENAME y a su institución, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

Se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en la institución a partir de nuestra visita, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la residencia.

Luego, y en razón de la identificación de ciertos nudos críticos en la institución, se elabora esta lista acotada de recomendaciones dirigidas a Aldeas SOS “Madreselvas” y al SENAME, de acuerdo a la asignación de responsabilidad para su adecuada y pronta resolución. El siguiente listado de recomendaciones se encuentra ordenado por dimensiones.

1. Buenas prácticas y fortalezas de Aldeas SOS “Madreselva”:

1.1. Buena disposición de la dirección y el equipo ante la visita.

En principio, se debe destacar la buena disposición de la dirección de la residencia ante la visita, su transparencia y claridad al momento de reconocer sus deficiencias. Además, a partir de su relato, se advierte que concuerda dicho reconocimiento de sus deficiencias con la mayoría de las recomendaciones que órganos competentes han realizado. A partir del discurso de la dirección se puede reconocer flexibilidad y disposición al cambio de parte del equipo directivo, siendo ambas características fundamentales para propender a la generación de modificaciones que respondan a la debida protección y garantización de derechos de niños, niñas y adolescentes que allí residen.

1.2. Instalación de procesos de trabajo en la residencia.

Se han diseñado e implementado procesos de trabajo en la residencia, en ámbitos en los que no existía una estructura que estableciera acciones a ejecutar, cumpliendo así anteriores recomendaciones de órganos competentes, a saber, el establecimiento de un proceso de gestión y administración de medicamentos, de gestión y conservación de alimentos, entre otros. Si bien persisten algunas deficiencias, particularmente respecto a la redacción, formalización y protocolización de dichos procesos, se destaca su implementación de en la práctica, pues permiten visibilizar las tareas y pasos respecto a actividades complejas y cotidianas que en el día a día pasan desapercibidos, pero que impactan en las condiciones de vida de niños, niñas y adolescentes en la residencia. Sin embargo, en un aspecto que debe mejorarse, se debe producir la documentación de los nuevos procesos, de manera de concretar una socialización efectiva de los mismos.

1.3. Disposición a la entrega de información de la residencia.

La disposición de la dirección para la entrega de la información respecto a la residencia y a los niños, niñas y adolescentes que allí habitan, desde el inicio de la visita fue inmediata. Para ejemplificar lo anterior, el director pidió apoyo administrativo para contestar y entregar, de manera rápida y oportuna, la información solicitada por los profesionales visitantes, en el marco de aplicación de nuestra “Ficha de visita de observación y seguimiento”. Si bien se valora enormemente esta actitud, esta situación permitió constatar que aún existe mucha información administrativa sin registrar y sistematizar, situación que debe ser corregida a la brevedad.

Por su parte, la funcionaria técnica en enfermería, encargada de la gestión y administración de medicamentos de la residencia, puso a disposición del equipo la información de salud de los niños, niñas y adolescentes, práctica que muestra concordancia con el principio de transparencia que debe orientar su actuar.

1.4. Gestión de convenios a favor de los NNA en residencia.

La gestión de alianzas que Aldeas SOS “Madreselvas” realiza es una buena práctica, le ha permitido generar un convenio con la Clínica Dental Siria, quienes realizaron atención dental integral a los niños, niñas y adolescentes, tanto su diagnóstico como su atención, entre otros. Así también, el director señala que la Dirección Nacional de SENAME, suscribió convenio con ópticas Schilling, quienes otorgaron lentes ópticos para todos los niños, niñas y adolescentes que lo requerían.

2. Recomendaciones a Aldea SOS “Madreselva”:

2.1. Gestión del establecimiento.

2.1.1. Implementar de manera urgente un sistema de registro en varios ámbitos.

- Se recomienda **diseñar e implementar un sistema de registro y seguimiento de las denuncias** impetradas en favor de los niños, niñas y/o adolescentes residentes, independiente de las carpetas que se tengan en virtud de las Circulares N°2308 y N°2309, de SENAME. El objetivo es contar con información actualizada de dichas causas, permitiendo así informar a las víctimas y sus familias del proceso judicial y sus avances, respetando su derecho a la información y participación. Actualmente se observa un vacío evidente respecto a esta información.
- Asimismo, se recomienda, de forma urgente, **elaborar un registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen vulneración de los derechos** de los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo, incautaciones que se realicen de ciertos elementos como cuchillos entre otros (que actualmente no se están realizando).
- Finalmente, se recomienda elaborar un **registro de las visitas** que consignen a las personas que concurran a visitar a los NNA, considerando un acápite específico respecto de las visitas de sus curadores/as ad litem y/o abogados/as, permitiendo así constatar la periodicidad de las mismas.

2.1.2. Elaborar y socializar procesos y protocolos de actuación.

Se pudo observar que la administración de la residencia ha establecido diversos procesos y protocolos de actuación en diversos ámbitos, tales como la salud de los NNA, la administración de los remedios, las denuncias, la administración de los alimentos, etc., **pero ellos no han sido escriturados y/o actualizados**. Es relevante contar con dichos procesos y protocolos en formato escrito, ordenado y a disposición de todo el equipo directivo y técnico de la residencia, generando una sociabilización adecuada de los mismos estableciendo indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones allí contenidas.

En virtud de lo anterior, se recomienda que, a la brevedad posible, se escrituren todos los procesos existentes al interior de la residencia, se establezcan indicadores para verificar su cumplimiento por parte de los profesionales y funcionarios de la misma y se diseñen y establezcan, además, procesos asociados a las innovaciones que se están implementando en la residencia, tales como el nuevo modelo de intervención, entre otros. También es fundamental que se elaboren protocolos de acción en ámbitos relacionados con la intervención en crisis, la administración de medicamentos, el apadrinamiento de NNA, entre otros, situación que permitirá visibilizar los cambios y mejoras en la gestión de la residencia. Asimismo, la socialización de estos procesos y documentos con los/as funcionarios/as y, por cierto, con los propios niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos/as se

encuentren adecuadamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

2.1.3. Actualización y participación de los/as niños, niñas y adolescentes en planes de intervención individual.

La gestión de la dirección y el equipo técnico de la residencia se encuentra focalizada en actualizar los planes de intervención de los NNA. Es importante comprender que estos planes son fundamentales en los procesos de atención de los niños, niñas y adolescentes, y sus familias, no solo para planificar técnicamente la intervención, sino también para revisar periódicamente la misma y evaluar el avance del proceso.

El plan de intervención debe contar con el diagnóstico del niño, niña y adolescente, el plan de trabajo con cada uno/a, determinando ámbitos de intervención, detallando objetivos, estableciendo metas a cumplir y dividiendo el trabajo en etapas, este proceso se debe actualizar continuamente y debe ser coherente con los avances -o no- de la intervención.

Esta información y actualización debiese ser informada y conversada con los niños, niñas y adolescentes, considerando la etapa del ciclo vital en la que se encuentran. De este modo, además de promover y hacer efectivo el derecho a la información de los niños, niñas y adolescentes, se promueve su derecho a la participación efectiva, toda vez que el niño, niña y adolescente se constituye en protagonista del proceso interventivo.

2.1.4. Impartir instancias de autocuidado y capacitaciones de funcionarios/as.

- Con respecto al autocuidado de los funcionarios/as de la residencia, es urgente que la dirección de Aldeas Infantiles SOS “Madreselvas”, diseñe e implemente un programa de autocuidado, especializado y permanente, orientado a resguardar la salud mental de quienes intervienen día a día con los niños, niñas y adolescentes residentes. Abordar y resguardar el cuidado de los equipos que trabajan cotidiana y directamente con infancia debe ser un tema prioritario para la dirección de los organismos colaboradores de SENAME, considerando que la salud mental de los equipos de la residencia (incluyendo director/a, personal administrativo, dupla psicosocial y los/as ETD, principalmente) impacta directamente en el trato, atención y efectiva protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencias, como de sus familias.
- Además de lo anterior, se recomienda que Aldeas SOS “Madreselvas”, conozca las necesidades específicas de los niños, niñas y/o adolescentes que allí habitan y, con esta información, se diseñe e implemente una planificación de capacitaciones especializadas en derechos humanos de la infancia y adolescencia, orientadas a los perfiles de los/as funcionarios/as de la residencia.
- Considerando los escasos recursos económicos con los que su residencia cuenta, se recomienda considerar capacitaciones, orientadas a formar a funcionarios/as que posean perfiles que les permitan a ellos replicar dichos procesos de formación con los demás funcionarios y profesionales de la residencia (sistema “train the trainers”). Se advierte la necesidad de que se ejecute un tipo de formación que garantice que los/as funcionarios/as capacitados/as, reciban entrenamiento idóneo para desarrollar conocimientos y competencias que les permitan, para luego, capacitar e instruir a los/as funcionarios, optimizando así los recursos de la residencia, generando transferencia de conocimientos especializados al resto del personal.

2.1.5. Reforzar el trabajo en red.

Es importante reforzar e intencionar el trabajo en red de la residencia Aldeas SOS “Madreselvas”, de este modo se **podrán lograr intervenciones integrales que aborden diversos ámbitos de la vida de los/as niños, niñas o adolescentes de manera articulada, a saber, escolar, salud, recreación, entre otros.**

Por lo anterior, se recomienda que el coordinador de redes de la residencia, cumpla un rol de efectivo articulador de dichas instancias, con el propósito de lograr intervenciones oportunas y eficaces a favor de los niños, niñas y adolescentes residentes. Asimismo, la residencia y la red comunitaria deben evitar la estigmatización del niño, niña y adolescente, durante el período de acogida y con posterioridad a esta también, según lo establecen los estándares internacionales.

2.2. Participación de los niños, niñas y adolescentes.

Como Defensoría de la Niñez recomendamos que, con sentido de urgencia, se propicien, fomenten y creen instancias de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que habitan en la residencia.

Se recomienda entonces crear espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por los propios NNA que permitan su participación, que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y se garantice su cumplimiento. Lo anterior, resulta particularmente necesario respecto a los niños y niñas menores de 14 años, quienes, en razón de su edad, generalmente se encuentran aún más excluidos/as de una participación efectiva que les permita intervenir en la toma de decisiones que podrían afectar su vida. Actualmente existen algunas instancias de participación en la residencia, las que resultan valorables, tales como el “*Consejo consultivo de adolescentes y jóvenes*” y la “*reunión de casas*”. Ambas pretenden constituirse en espacios de participación, sin embargo, carecen de indicadores y/o verificadores que den cuenta de su efectividad e idoneidad, como formas de participación efectiva de niños, niñas y adolescentes.

Asimismo, se recomienda arbitrar las acciones necesarias que permitan considerar, valorar y tener debidamente en cuenta la opinión de niños, niñas y adolescentes en toda decisión que se deba adoptar a su respecto y que les pueda afectar. De este modo, la residencia logrará apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación que les están asegurados en la Convención sobre los Derechos del Niño, recordando que el derecho a ser oído no sólo se refiere a escuchar al NNA, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse, se justifique, desde su interés superior, por qué ésta no se consideró. Este derecho es clave, pues aquel permite interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, niñas y adolescentes, según lo indica el Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas (2009).

2.3. Salud de los niños, niñas y adolescentes.

2.3.1. Implementar baterías diagnósticas de consumo problemático de drogas y alcohol e intervención especializada en el tema.

A partir de la información recogida, actualmente existen sospechas serias de la existencia de consumo de drogas y/o alcohol por parte de algunos niños, niñas y adolescentes que habitan la residencia, sin embargo, y a pesar del impacto que aquello tiene en su vida e integridad física y psíquica, aún no se les aplica ningún test especializado que permita determinar o descartar su diagnóstico. Por este motivo, se solicita y recomienda, de manera urgente, requerir al Servicio Nacional de Menores la intervención para que dicho organismo, en conjunto con el Ministerio de Salud y SENDA, apliquen la batería técnica de diagnósticos de consumo en población infanto-adolescente, determinando, a ciencia cierta, qué niños, niñas o adolescentes presentan dicho consumo y generando así sus tratamientos de manera especializada y oportuna.

Asimismo, se recomienda delinear planes de intervención diferenciados y especializados, que incorporen el abordaje de este tema. Todo lo anterior es

fundamental para satisfacer el derecho a la salud y a la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia.

2.3.2. Aumentar horas de psiquiatra de la residencia.

La residencia cuenta con los servicios de una psiquiatra, que asiste los días viernes en la tarde (4 horas), quien tiene que atender a los niños, niñas y adolescentes de la residencia. Sin embargo, considerando el alto número de población infanto-adolescente que se encuentra con tratamiento farmacológico, resulta evidente que la cantidad de horas psiquiátricas no da abasto para una atención de calidad y oportuna de todos/as ellos/as.

Por ello, se recomienda contratar directamente, o requerir más recursos de parte del Servicio Nacional de Menores, para aumentar las más horas de intervención del/la profesional médico/a psiquiatra, con el propósito que pueda entregar una atención personalizada y especializada, según las necesidades que presenta cada uno de los niños, niñas y adolescentes.

2.4. Dotación de personal.

Se recomienda aumentar la dotación de las duplas psicosociales de atención directa a los niños, niñas y adolescentes.

Actualmente, como se mencionó previamente, se cuenta con una dupla psicosocial para la atención de 30 niños, niñas y adolescentes. **Este número no cumple la norma técnica de SENAME**, la que está diseñada para contar con un equipo técnico suficiente para la intervención de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, considerando una dupla para la atención de 15 niños, niñas y/o adolescentes.

A su vez, incumplir la orientación técnica de SENAME, redundará en la inobservancia de otras metas de atención establecidas por el Servicio, lo que involucra que la residencia esté siendo permanentemente mal evaluada en este ámbito, en razón del impacto que esto produce en los niños, niñas y adolescentes, pues la carencia del personal no les permite alcanzar el estándar internacional que establece la necesidad de otorgar una atención personalizada y oportuna a los niños, niñas y adolescentes y sus familias. Por estos motivos, se recomienda aumentar la dotación del equipo técnico a la brevedad.

2.5. Desarrollo Integral y reinserción social.

Se recomienda ampliar la oferta de actividades recreativas para niños, niñas y adolescentes de la residencia.

Actualmente, la residencia cuenta con talleres de música, serigrafía e inglés. Es importante ampliar esta oferta recreativa y de esparcimiento de los niños, niñas y adolescentes residentes, enfocándose en cubrir necesidades que consideren todo el rango etario de los NNA que allí habitan, ampliando las temáticas de acuerdo al interés manifestado por ellos. En este ámbito es relevante considerar especialmente a los niños y niñas pertenecientes al rango etario 5-9 años¹, quienes usualmente son aún más invisibilizados respecto a su derecho al descanso, al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad (artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño). Para ello, se recomienda promover la participación efectiva de los niños y niñas, brindándoles un espacio concreto en el que puedan manifestar cuáles son sus a la hora de conocer sus intereses, evaluando con dicha información la oferta de red comunitaria de la residencia.

2.6. Recursos materiales, infraestructura y equipamiento.

2.6.1. Invertir en casas que no han sido renovadas y mejorar condiciones en infraestructura.

En la visita se pudo observar un par de casas que no han sido restauradas, así como también algunas áreas (menores) de la residencia, e infraestructura, que requieren de

¹ Se utiliza rangos etarios aplicados en el Censo 2017.

renovación o mejoras. Se recomienda arreglar y restaurar estos espacios a la brevedad posible, para que los niños, niñas y adolescentes, y el personal de la residencia se sientan habitando un lugar agradable y seguro. Por ejemplo, es importante que se arregle el cuarto de lavandería de las casas, pues si persiste la humedad que actualmente presente, ésta podría dañar otras estructuras de la casa, como, por ejemplo, el piso flotante instalado recientemente. También se recomienda el arreglo de cortinas descolgadas y/o rotas de las casas, a la brevedad, que implica algo sencillo de hacer y que tendrá un impacto positivo directo en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

En cuanto a las casas renovadas recientemente, que cuentan con calefacción centralizada, es importante que se invierta en sellar puertas y ventanas, para lograr aislamiento térmico de las mismas y así maximizar los recursos invertidos en la calefacción.

2.6.2. Personalización de los espacios en las casas.

En la visita se pudo observar que la mayoría de los espacios no cuenta con elementos que identifiquen a los niños, niñas y adolescentes que viven ahí. **Se recomienda, con sentido de urgencia, personalizar algunas áreas de las casas donde residen los niños, niñas y adolescentes, particularmente sus habitaciones**, esto les permitirá disponer de espacios propios, lo que favorece su autonomía y capacidad de decisión y aporta en su bienestar emocional. Todo lo anterior, promueve el ejercicio efectivo de su derecho a la privacidad e intimidad.

2.7. Educación: sistema de control de internet.

Actualmente, en la residencia, el control de internet se realiza de manera presencial y, más que nada, respecto a los horarios de su uso. El resguardo de los niños, niñas y adolescentes en internet es fundamental, por los riesgos a su integridad y seguridad que su acceso puede representar. Por ello, se recomienda que, a la máxima brevedad, se contrate un plan de internet con sistema de control parental, toda vez que esta herramienta permite controlar y/o restringir el contenido de los programas de la red a los que los niños, niñas y adolescentes pueden acceder. Esta herramienta, más el acompañamiento y orientación de las ETD en su utilización, permitirá que internet sea un aporte en la vida de los niños, niñas y adolescentes y no un riesgo.

Se debe destacar que, durante la visita de 12 de abril de 2019, se solicitó a usted, como Director de la residencia, la revisión de sus protocolos y la entrega de cierta información que no constaba sistematizada en ese momento y, con el propósito de facilitar su entrega y revisión, la Defensoría de la Niñez ofreció la posibilidad de hacer entrega de estos documentos de manera virtual al correo electrónico o materialmente, remitiéndolos en una fecha posterior a la visita a nuestra institución, propuesta con la cual usted se manifestó conforme. En razón de aquello, con fecha 16 de abril de 2019, se le envió un correo electrónico solicitando, pormenorizadamente, los documentos y la información faltante, según lo conversado previamente el día de la visita, respecto del cuál se recibió como respuesta que se enviaría la información requerida ese mismo día, sin embargo, y hasta la fecha, no se ha recibido en nuestras dependencias, ni electrónica ni físicamente la documentación solicitada. Esta situación resulta lamentable puesto que no contamos con los protocolos y documentos institucionales esenciales para evaluar parte importante de la gestión que se encuentra realizando su dirección y equipo técnico del establecimiento en la actualidad, situación que se pondrá en conocimiento del Servicio Nacional de Menores.

La elaboración del presente listado de recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a REM-PER Aldeas SOS "Madreselvas" focalizar su intervención y recursos en los temas más urgentes de resolver, considerando que la oportuna y adecuada intervención en los ámbitos previamente indicados, tendrá un impacto favorable en la vida de los niños, niñas y adolescentes que allí residen. Asimismo, se incorporan buenas prácticas y

fortalezas de la institución, con el objetivo de reforzar acciones y medidas impartidas que se destacan en la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Solicito que las recomendaciones indicadas en el texto de este oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, **dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción del presente oficio**, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en REM-PER Aldeas SOS "Madreselvas".

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl o, de no ser posible su envío digital, a las oficinas de la institución, ubicadas en Carmen Sylva N°2449, Providencia.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ
PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
ABOGADA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ

OAB/fcu
Distribución:

- Destinataria
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Sra. Susana Tonda Mitri, Directora SENAME