



OFICIO N° 203/2020

ANT: “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD” y “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”, de fecha 15 de marzo de 2020 y modificados con fecha 17 de marzo de 2020.

MAT.: Efectúa observaciones y recomendaciones que indica.

SANTIAGO, 20 de marzo 2020

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

**A: SRA. SUSANA TONDA MITRI
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

Junto con saludarle, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, en cumplimiento con las atribuciones legales de la Defensoría de los Derechos de la Niñez, me permito efectuar observaciones, solicitudes y recomendaciones a su Servicio, relacionadas con los Protocolos de Actuación frente al Coronavirus elaborados por SENAME, tanto para los centros de administración directa como para los administrados por organismos colaboradores, **en miras de promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección.**

Como es de su conocimiento, la emergencia sanitaria mundial y nacional es de gran gravedad. El día 11 de marzo 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) califica el COVID-19 como una pandemia, debido al rápido impacto global alcanzado por este virus. El día 3 de marzo, el Ministerio de Salud confirma el primer caso de contagio en Chile por COVID-19 y tras un rápido aumento en los números de contagios, el día 16 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud decreta la “Fase 4” del COVID-19 en el país. El día 18 de marzo, S.E. el Presidente Sr. Sebastián Piñera Echeñique decreta estado constitucional de catástrofe, ante la emergencia sanitaria.

Ante el alto potencial de contagio del virus, las autoridades nacionales decidieron tomar medidas adicionales a las ya decretadas, para contener su propagación, y se determina la cuarentena preventiva en recintos de SENAME, tanto en residencias de protección (sean administradas directamente por SENAME o a través de organismos colaboradores).

En este complejo escenario, con fecha 15 de marzo de 2020, su Servicio publica la primera edición de los protocolos de actuación frente al Coronavirus para los establecimientos de la red SENAME, a saber, el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”* y el *“Protocolo de Actuación*



Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”, los que fueron actualizados con fecha 17 de marzo de 2020.

La Defensoría de la Niñez ha revisado en detalle dichos protocolos, toda vez que, una de nuestras principales labores consiste en conocer la situación de los niños, niña y adolescente bajo el cuidado del Estado y, de acuerdo a ello, emitir las observaciones y recomendaciones pertinentes a los órganos que corresponda, con el objetivo de velar por el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño y demás y los demás tratados internacionales relativos a los derechos de los niños, niñas y adolescentes ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

A raíz del estudio de los protocolos señalados, esta Defensoría de la Niñez estima pertinente y necesario **realizar una serie de observaciones con respecto a los protocolos relativos a los centros de administración directa y los administrados por organismos colaboradores, así como ambulatorios, con la finalidad de lograr que su Servicio, efectivamente, logre velar por el resguardo de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes bajo su responsabilidad, protección y cuidado.**

En concreto, se solicita y recomienda lo siguiente:

1. **Incorporar, como medida preventiva de control de ingreso a los CREAD y Residencias, un cuestionario orientado a esclarecer los principales factores de riesgo, como el contacto directo o indirecto con personas contagiadas, viajes a países de riesgo, entre otros, ya que la medida preventiva de control de ingreso no se puede limitar meramente a la toma de temperatura ya que, si bien este es un síntoma característico de personas con el virus, el Ministerio de Salud ha explicitado que existen personas contagiadas que se encuentran asintomáticas, siendo necesario contemplar otros medios de información que pudieran dar cuenta de circunstancias de riesgo.**
2. **Indicar de qué manera se implementará el Plan de Aprendizaje Remoto, dispuesto en las Orientaciones Mineduc Covid-19, del 15 de marzo de 2020, en el contexto residencial de AADD y OCAS, detallando los recursos humanos y materiales que se destinarán con el fin de resguardar los procesos de aprendizajes de los NNAJ y garantizar el adecuado funcionamiento de dicho Plan.**
3. **Construir un protocolo de salida para aquellos casos excepcionales en que los NNA deban salir de los CREAD y Residencias, por motivos estrictamente necesarios y fundamentados. Este protocolo debe incorporar en qué circunstancias saldrán del recinto pese a la cuarentena, a dónde deberán dirigirse, que adulto los acompañará y en qué medios se transportarán. A su vez, se deberá construir un protocolo de ingreso indicando el procedimiento que se realizará una vez que los NNAJ y adultos acompañantes retornen a los CREAD y Residencias.**
4. **Incorporar, con urgencia, el derecho a la participación de los NNA como un aspecto fundamental y transversal a la medida sanitaria de cuarentena, garantizando que los espacios tanto individuales como colectivos no se limiten exclusivamente a la entrega de información respecto a la contingencia, si no que incorporen debida y activamente, la voz y opinión de los NNAJ a largo de todo el proceso.**
5. **Incorporar la entrega de información periódica y actualizada a los NNA respecto a la situación de sus familias y figuras significativas. Del mismo modo, se debe explicitar que se mantendrá a las familias y figuras significativas informadas respecto a la situación y estado de salud de los NNAJ de manera permanente, y no solamente en caso de que éstos se encuentren hospitalizados. Toda evolución de salud, tanto de los NNAJ como de sus familias, debe ser debida y oportunamente informada a quien corresponda.**
6. **Establecer que las notificaciones a familiares o terceros significativos respecto a la confirmación de un caso de coronavirus que afecte a un NNA, deberán tener un plazo máximo de 24 horas, resguardando que éstos/as tengan un oportuno conocimiento de la situación y puedan tomar las medidas que corresponda.**
7. **Asegurar que en cualquier caso en que las visitas de los familiares o terceros significativos sean interrumpidas por motivo de cuarentena, ya sea dentro o fuera de la Residencia, se deberá concretar el contacto por medio telefónico u otro medio**

- tecnológico disponible, de modo que el NNA pueda mantener una comunicación constante con sus referentes significativos.
8. **Establecer las características mínimas necesarias que deberá tener un espacio de asilamiento** dentro de la Residencia e indicar que medidas se tomarán en caso de que la Residencia no cuente con un espacio que cumpla con dichas características.
 9. **Explicitar que los NNA que se encuentren en situación de aislamiento podrán ejercer todos los derechos que sean compatible con esta situación**, por ejemplo, mantener contacto no presencial con su familia, acceder a actividades para el adecuado ejercicio de su derecho al juego y la recreación, salir a espacios externos cuidando debidamente el contacto con los demás NNA, entre otras medidas.
 10. **Indicar qué medidas especiales de cuidado y prevención se tomarán en relación a aquellos NNA que presenten preexistencias médicas** que impliquen mayor vulnerabilidad y riesgo frente al COVID-19.
 11. **Asegurar la contratación de funcionarios/as de apoyo y reemplazo**, según sea requerido, para garantizar la debida atención a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado y quienes participan de programas de tipo ambulatorio, tanto en AADD como en OCAS.
 12. **Indicar de qué manera se seleccionará y preparará el personal extra de apoyo** para garantizar que cuenten con las competencias necesarias para trabajar con NNA, específicamente considerando la contingencia de salud.
 13. **Indicar cuándo, cómo y cuáles serán los contenidos mínimos que se abordarán en la capacitación a NNA y funcionarios/as** respecto a la crisis sanitaria.
 14. **Adoptar e informar todas las medidas necesarias para mitigar el impacto que la flexibilidad horario y trabajo** en lugar distinto del habitual pueda tener en la atención oportuna y de calidad de los NNA y sus familias.
 15. **Remitir catastro de residencias, tanto de AADD como de OCAS, que se encuentran en una situación especialmente compleja frente a la crisis sanitaria**, y remitir el plan de abordaje para subsanar la particular vulnerabilidad de dichas residencias.
 16. **Desarrollar, con urgencia, orientaciones técnicas pormenorizadas para el contexto ambulatorio**, con el propósito de responder a las necesidades de atención e intervención de los NNA y sus familias, considerando aquellos que se encuentran en programas ambulatorios en el marco de la Ley N°20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad Penal de los Adolescentes por infracciones a la Ley Penal (Programa de Medidas Cautelares, Programa de Libertad Asistida y Programa de Libertad Asistida Especial). Estas orientaciones **deben garantizar la continuidad de una atención oportuna y de calidad a los NNA y sus familias**, detallando el modo en que se abordara la atención no presencial, establecimiento estándares mínimos respecto al modo y la frecuencia de la atención entregada.
 17. **Supervisar, técnicamente, la construcción de protocolos uniformes por parte de todas las Residencias y programas ambulatorios**, para abordar todos los ámbitos relativos a la contingencia sanitaria, conforme a la fase de pandemia en la que se encuentre el país.
 18. **Proveer de instructivos periódicos y actualizados a las Residencias y programas ambulatorios, tanto de AADD como OCAS**, informando todas las medidas y acciones necesarias de implementar para la efectiva protección y cuidado tanto de los NNAJ y sus familias, como de los funcionarios/as que trabajan en dichas instituciones.

Es fundamental recordar que su Servicio, en su rol de garante y supervisor técnico, tiene la responsabilidad de asegurar la idoneidad técnica de cada una de las acciones establecidas en los protocolos, así como su efectiva implementación, resguardando en todo momento las condiciones de vida y el efectivo ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado. En la misma línea, se insta a su Servicio a tomar todas las acciones necesarias para promover, restituir, proteger y garantizar todos los derechos de cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta la gravedad de la emergencia sanitaria que está enfrentando el país, derechos que les son reconocidos en la Constitución, en las leyes, en la Convención sobre los Derechos del Niño y en los demás instrumentos internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.

En virtud de lo establecido en el artículo 4° letras e), f), g), h), i) y m) de la Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, se solicita y recomienda a su Servicio que



aborde las recomendaciones entregadas en el presente documento, con la máxima urgencia y a la mayor brevedad posible, para garantizar el efectivo respeto de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección.

Asimismo, se solicita tener a bien informar cuáles de las observaciones y recomendaciones contenidas en este Oficio serán acogidas y dar cuenta del estado en que se encuentran las medidas adoptadas por su Servicio en este ámbito, o la planificación de aquellas medidas que se adoptarán, en razón de lo solicitado y recomendado.

Solicito que la información requerida sea remitida a la suscrita dentro del plazo de 5 días contados desde la recepción del presente Oficio, vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl evitando la entrega de correspondencia presencial en razón de la crisis sanitaria que vive el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

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

SSV/OAB

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larrain Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez