



OFICIO N°128/2020

ANT.: Visita a Residencia “Padre Remigio Gubaró”, realizada con fecha 16 de junio de 2020.

MAT.: Efectúa recomendaciones que indica.

Temuco, 4 de agosto de 2020

**DE: SRA. TERESA REY CARRASCO
COORDINADORA MACROZONA SUR
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SR. PATRICIO MUÑOZ MONTENEGRO
DIRECTOR (S)
SERVICIO NACIONAL DE MENORES REGIÓN DEL BIO BIO**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Coordinadora de la Macrozona Sur de la Defensoría de la Niñez, vengo en **informar y proveer recomendaciones** elaboradas en el contexto de la ejecución de una **visita remota en contexto de pandemia, realizada por esta Defensoría de la Niñez, con fecha 16 de junio de 2020 a la Residencia REM-PER Padre Remigio Gubaró de Santa Bárbara, de la región del Bio Bío, cuya administración es efectuada por la ONG Juntos Creando Futuro de Santa Bárbara.**

Para dar contexto a esta petición, es preciso dar cuenta que la ejecución de la visita, y la elaboración de este documento, 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”.



Es preciso mencionar que, en reconocimiento del complejo escenario de pandemia por Covid-19, con fecha 15 de marzo de 2020, SENAME publica la primera edición de los protocolos de actuación frente al Coronavirus para los establecimientos residenciales, 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 han sido actualizados periódicamente. De acuerdo a éstos, y en función de garantizar y resguardar los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del estado, **la Defensoría de la Niñez comenzó a implementar visitas por medios remotos, para continuar ejerciendo sus funciones legales de monitoreo, pero evitando exponer a los niños, niñas y adolescentes a situaciones de riesgo en contexto de alerta sanitaria.**

En este escenario, con fecha 16 de junio de 2020, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, visitó de manera remota, por medio de videoconferencia en la plataforma Team, la Residencia REM-PER Padre Remigio Gubaró de la comuna de Santa Bárbara, en la región del Bio Bío. Durante la visita, participaron de instancias de entrevista el Director y el Jefe Técnico de la Residencia, y dos adolescentes, con la finalidad de conocer el funcionamiento general del establecimiento, especialmente en contexto de emergencia por pandemia sanitaria.

En dicha instancia, las profesionales visitantes pudieron detectar algunas fortalezas de la Residencia administrada por el organismo colaborador, así como también ciertos nudos críticos, tanto en la institución visitada como en el intersector, los que afectan el ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes que ahí viven. Por ello, en el presente Oficio se mencionarán las fortalezas y buenas prácticas observadas, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de las niñas y adolescentes que permanecen en la Residencia. Posteriormente, se emitirán solicitudes y recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso a su Servicio, las cuales se detallarán en el texto de este Oficio, con el objeto de superar las falencias observadas y velar por el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS

1.1. Buena disposición de la dirección y jefatura técnica ante la visita.

Durante todo el desarrollo de la visita se observa una buena disposición por parte del equipo a la entrega de la información solicitada, dando cuenta de los nudos críticos que enfrentan con transparencia y también reconociendo procesos de mejoras y asesoramientos, observándose que tienen claridad sobre la situación en la que se encuentra la Residencia y sobre cada niño, niña y adolescente que reside en ella. También dan cuenta sobre la relación con el entorno, el intersector y su Servicio y en este sentido se observa apertura e interés **al trabajo colaborativo**. Igualmente, en



este ámbito, se facilita la realización de entrevistas a niños, niñas y adolescentes que quisieron conversar con la Defensoría de la Niñez.

1.2. Transparencia en el discurso de la dirección y rápida entrega de información.

Se debe destacar la transparencia, claridad y responsabilidad manifestada por el Director y también por el Jefe Técnico al momento de reconocer las deficiencias y actuales nudos críticos en el contexto de emergencia sanitaria, así como en el funcionamiento habitual, y su intención de resolverlos prontamente, como también el reconocimiento al apoyo recibido desde su Servicio a contar del mes de mayo del presente año.

También, se valora la disposición de ambos directivos para la entrega de toda la información solicitada por la Defensoría de la Niñez, respecto a la Residencia y a los niños, niñas y adolescentes que allí habitan, tanto en la visita como con posterioridad a ella, vía correo electrónico, actitud que concuerda con el principio de transparencia que debe orientar su actuar.

1.3 Conectividad y tecnología suficiente, que facilitan el contacto de los niños, niñas y adolescentes con sus curadores ad litem y sus familias y figuras significativas.

En relación con este ámbito, es preciso mencionar que, durante toda la visita la Defensoría de la Niñez pudo constatar que no hubo problemas de conectividad en la videoconferencia ni en las video llamadas, constatando lo señalado por el Programa Mi Abogado, que tiene la curaduría ad litem de todos los residentes, respecto a que cuentan con espacios privados para conversar de manera remota con sus representados. A su vez, el Director señala que cuando algún niño lo pide, también se le comunica con el juez en esos mismos espacios privados y adecuadamente adaptados.

1.4. Estrategias contexto pandemia COVID – 19:

En lo que respecta a las estrategias adoptadas por la Residencia en el marco de la pandemia, se destaca la contratación de una empresa externa para efectuar sanitizaciones con ozono una vez a la semana en todo el recinto, como también contar con todos los implementos de seguridad que los respectivos Protocolos exigen en las residencias mientras dure la emergencia sanitaria en el país. Se tomaron medidas en caso de sospecha y/o diagnosticados de contagios por Covid-19, disponiendo de dos habitaciones, ambas con baños privados, en las dependencias de la Residencia, que por tratarse de un edificio destinado originalmente a un internado cuenta con suficientes habitaciones. En este aspecto se destaca que la Residencia cuenta con los espacios necesarios para efectuar aislamiento sanitario requerido en función de la cantidad de los niños, niñas y adolescentes que actualmente residen en el establecimiento.



Por su parte, en cuanto a los procesos de vacunación recomendados por el Servicio de Salud de nuestro país, se debe destacar que todos los niñas, niños y adolescentes se encuentran vacunados contra la influenza, incluidos aquellos que estaban en sus casas en el Alto Bio Bío cuando se decretaron los cordones sanitarios, para los cuales, vía coordinación por radio a través de Carabineros y el Servicio de Salud, se dispuso de vacunas en la posta rural más cercana. En cuanto al personal, tanto personal permanente como transitorio se encontraba vacunado, solo faltando al día de la visita, el Director y el Jefe Técnico. Esto, ya que recién se les había avisado la semana anterior desde Sename que había vacunas disponibles para funcionarios de órganos colaboradores en el Cefam de la comuna, las que se agotaron rápidamente, estando ahora a la espera de nuevo stock. El alto número de niños, niñas y adolescentes y de funcionarios vacunados es muy positivo ya que genera un factor protector ante enfermedades respiratorias propias de esta época del año.

De igual forma se destaca la correcta aplicación de el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”*, elaborado por su Servicio y vigente a la fecha en su XXX versión. Respecto de esto, cuentan con un **protocolo de control de acceso a la Residencia desarrollado por el establecimiento en función de las orientaciones del Protocolo de su Servicio**, que incluye el control por parte del asistente de enfermería del establecimiento, en cuanto a sintomatología asociada a este virus como toma de temperatura y signos vitales. Este protocolo es aplicado tanto a funcionarios como a los niños, niñas y adolescentes que ingresan a la residencia.

En lo que respecta a los insumos para enfrentar la pandemia, el Director informa que la Residencia cuenta con todos los recursos necesarios, llevando un inventario de ellos. Esta información es remitida semanalmente a Sename Regional, que a su vez los envía a la Corte de Apelaciones de Concepción y desde ahí es enviado semanalmente a los miembros de la mesa intersectorial por la infancia de esa Corte, de la cual forma parte esta Defensoría de la Niñez. Señalan, además, que cuentan con los insumos necesarios para poder funcionar por varios meses, ya que con el proyecto de emergencia pudieron adquirir suficientes insumos, incluso considerando la existencia de casos positivos al interior de la Residencia.

1.5. Preocupación efectiva por continuidad de tratamientos farmacológicos y procesos educativos en tiempo de pandemia.

En la actualidad todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia mantienen sus controles médicos al día en el CESFAM comunal, así como el retiro de los medicamentos por parte de la Residencia, por lo que no se han producido interrupciones farmacológicas en los tratamientos.

A su vez, se han mantenido los procesos educativos según las normas respectivas en tiempo de pandemia, y se reconoce positivamente la entrega oportuna de materiales y guías educativas por parte de los establecimientos educacionales, y que la Residencia haya podido instalar sistemas que permitan a los niños, niñas y adolescentes continuar su formación, según instrucciones de sus respectivos establecimientos educacionales.



2. SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES

2.1. Mayor supervisión y apoyo técnico de Sename

Los directivos reconocieron que lo habitual es la falta de apoyo técnico y de presencia de su organismo en la Residencia, es decir, falta de asesoría permanente, capacitación y transferencia técnica a los equipos de la Residencia. haciendo presente que, desde el mes de mayo, que coincide con Oficio de la Corte de Apelaciones de Concepción al Sename Regional, ha habido cambio al respecto, y un funcionario de la sede regional asesora y visita la Residencia, lo que antes no se daba.

Se debe considerar que la aplicación de directrices técnicas no solo debe impartirse, sino que, además, se debe conocer su aplicación, y para la intervención efectiva de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, todos los funcionarios que interactúan con ellos deben contar con las herramientas técnicas pertinentes, más aún, porque la residencia se ubica en una comuna en la que no es fácil encontrar personal capacitado,

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

1. A la brevedad su servicio **diseñe e implemente un plan de apoyo técnico y supervisión a la Residencia, que considere permanencia del plan en el tiempo y frecuencia, tanto en tiempos de pandemia como en situación de normalidad.**

2.2. Mayor coordinación y articulación con el Ministerio de Salud (MINSAL) y sus redes.

El Director refiere falta de apoyo técnico por parte del MINSAL, toda vez que no ha habido orientaciones claras, de manera presencial o remota, tanto para los funcionarios como para los niños, niñas y adolescentes, respecto medidas de prevención y de cuidado de quienes se pudieran encontrar contagiados con Covid-19. A la fecha, MINSAL no ha efectuado ninguna capacitación ni entrega de material gráfico o videos, lo que es especialmente grave considerando la gran variedad de síntomas y efectos que se han podido observar en la población, los que abarcan un amplio rango de gravedad y, por tanto, requieren distintos y urgentes abordajes.

Se reconoce que la falta de colaboración del sector de salud es evidencia de una carencia estructural pues no existe una respuesta sistémica e integral de la red de salud, particularmente respecto a los requerimientos en el ámbito de salud mental de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia, ya que la falencia es en toda la provincia.

El Comité de los Derechos del Niño, ha instado a los Estados a **“Mantener la provisión de servicios básicos para niños, incluyendo atención médica, agua, saneamiento y registro de nacimientos. A pesar de la creciente presión sobre los sistemas de salud y la escasez de recursos, no se debe negar a los niños el acceso a la atención médica, incluidas los test y una posible vacuna futura,**



a tratamientos médicos relacionados con COVID-19 y no relacionados con COVID-19, servicios de salud mental y tratamiento para afecciones preexistentes”8.

Si bien su Servicio no es el único responsable de desplegar las medidas y acciones necesarias para el efectivo ejercicio del derechos a la salud tanto física como mental de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, en el artículo 3°, numeral 10°, Decreto Ley N°2.465, se establece que le **corresponderá especialmente a Sename** “Efectuar la coordinación técnico-operativa de las acciones que, en favor de los menores de que trata esta ley, ejecuten las instituciones públicas y privadas”, por lo cual, relacionando lo anterior con su objetivo principal, a saber, “contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal, de conformidad al artículo 2° de esta ley”.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

1. **Coordinarse, con extrema urgencia, con el Ministerio de Salud, para articular acciones pertinentes y necesarias para elaborar y socializar, adecuadamente, un protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que deben adoptar los funcionarios en la eventualidad de que haya niños, niñas y adolescentes contagiados en la Residencia, como también en caso de contagio masivo de funcionarios y de niños, niñas y adolescentes.**
2. **Fortalecimiento de la gestión y coordinación intersectorial con salud, a nivel comunal, desarrollando protocolos de actuación en casos de urgencia.**

2.3 Preocupación y medidas efectivas por la salud mental de niños, niñas y adolescentes de la Residencia

El Director y el Jefe Técnico de la Residencia plantean que el apoyo psiquiátrico cuando algún niño, niña o adolescente se descompensa, solo puede ser tratado al Hospital de Los Ángeles, ya que el Cefsam de Santa Bárbara no cuenta con especialista. Por otra parte, ha sido difícil conseguir horas de psiquiatra en ese mismo Hospital, a pesar de que sólo desde febrero de este año han tenido efectivamente preferencia para la atención de los niños, niñas y adolescentes que llegan al sistema de salud desde la Residencia, instrucción que no se respetaba con anterioridad a esa fecha.

Atendiendo a que los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia se encuentran en situación de vulnerabilidad, especialmente considerando que los últimos doce ingresos han correspondido a niños y adolescentes masculinos que vienen de un Cread, o con medidas de protección por abusos, el tratamiento e intervención de salud mental resulta ser un nudo crítico importante, ya que no dispone de personal especializado ni capacitado para situaciones de



descompensaciones u otras en la residencia, ni en el Cesfam comunal, siendo lo más cercano el Hospital de Los Ángeles..

Se hace presente que a la fecha de la Visita en la Residencia sólo han tenido una urgencia psiquiátrica, por descompensación transitoria, que fue atendido en el Hospital de Los Ángeles al que se trasladó al adolescente en vehículo de la institución.

Otra situación particularmente crítica vinculada a salud mental, es que, actualmente, en contexto de COVID-19, los niños, niñas y adolescentes no mantienen sus respectivas intervenciones psiquiátricas, sino que se ha continuado sólo su tratamiento farmacológico, por medio de la entrega de los fármacos necesarios, que el servicio de salud se encarga de ir a dejar a la Residencia, pero sin la continuidad de la atención presencial ni remota por parte de los especialistas tratantes. Esto es grave, considerando que es altamente probable que las medidas de aislamiento y cuarentena se mantengan por un largo periodo de tiempo, siendo fundamental garantizar que reciban la atención psiquiátrica que cada uno requiere, lo que implica no solo dar continuidad a sus tratamientos farmacológicos, sino que, necesariamente, poder revisar y ajustar estos según sea necesario, para lo cual es imprescindible contar con controles médicos periódicos.

Lo señalado precedentemente, considerando que no hay oferta pertinente y apropiada de tratamiento para las afectaciones de salud mental que pudieran sufrir los niños, niñas y adolescentes en la Residencia, que se agudiza en el contexto de emergencia sanitaria, precarizando aún más un sistema que no responde adecuada ni oportunamente a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

La falencia de recursos humanos especializados en el área de Salud Mental, es una evidente necesidad que se requiere para contar con una intervención oportuna y acorde a las necesidades de salud mental de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, especialmente si los casos que están siendo actualmente derivados presentan alguna patologías que es necesario tratar, considerando que la Residencia Remigio Gubaró no cuenta con los perfiles y capacitaciones técnicas en el ámbito de salud mental y así para poder hacerse cargo de la intervención sin que se provoquen falencias y enfoques no adecuados en su intervención, todo lo que debiera ser supervisados oportunamente por su Servicio,

El artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño dispone que los niños, niñas y adolescentes **tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud.** Adicionalmente dispone que *“Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios.”*



Por las consideraciones anteriores, se recomienda:

1. **Hacer presente, por escrito, a los Tribunales de la Jurisdicción que la Residencia Padre Remigio Gubaro no cuenta, por el momento, con especialistas ni personal capacitado en salud mental,** para tratar, contener e intervenir adecuadamente a niños, niñas y adolescentes con patologías o antecedentes psiquiátricos que lo requieren, esto para evitar se sigan derivando a la Residencia niños, niñas y adolescentes con estas características. Misma consideración que debe tener el propio Sename al momento de hacer traslados.
 2. **Solicitar y revisar que la Residencia cuente con dispositivos de salud mental adecuados,** tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niños, niñas y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia, previamente coordinados con el sistema de salud correspondiente.
 3. **Mientras se esté en emergencia sanitaria, supervisar el aseguramiento de la continuidad de la atención psiquiátrica remota** para los niños, niñas y adolescentes, de modo de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos.
 4. **Solicitar a la Residencia la incorporación de un/a psiquiatra con especialización en población infantoadolescente,** al menos una vez a la semana, para así contar con una intervención oportuna, adecuadas y permanente para las necesidades de salud mental de los niños, niñas y adolescentes que ahí residen. O, los niños, niñas y adolescentes con esas características sean derivados a residencias que cuenten con las condiciones y personal necesario para ellos.
- 2.4. Contar con programas permanentes o plan de capacitación y de formación continua a los/as funcionarios/as de la Residencia, tanto para antiguos como para nuevos trabajadores/as, especialmente orientados a dar mayor calificación técnica a los ETD.**

Dado el contexto de emergencia sanitaria por pandemia de COVID-19, según lo conversado con el Director y con el Jefe Técnico de la Residencia, en caso de ausencias del personal por licencias médicas, se ha contratado nuevo personal, que ha sido de labores indirectas, pero no educadores de trato directo, que si eso ocurriera para dar continuidad a la atención de los niños, niñas y adolescentes estarían en problemas, porque no hay capacitación permanente ni quien la imparta. Por estos motivos, se hace necesario que el nuevo personal se encuentre capacitado tanto en temas de infancia y de derechos humanos como en los protocolos de actuación de Sename en contexto Covid-19, antes de su ingreso a la Residencia.

Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital, en su máximo potencial, de las niñas y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución del trabajo según la pertinencia necesaria para los niños, niñas y adolescentes de la Residencia. Y mientras dure la emergencia por pandemia es de suma importancia entregar conocimientos y competencias especializadas para el trabajo e intervención en infancia, en



contextos vulnerables en que se encuentran niños, niñas y adolescentes para resguardar y garantizar sus derechos humanos.

Es importante la calificación técnica apropiada del personal de trato directo con los niños, niñas y adolescentes, ya que contribuye a evitar los conflictos entre los residentes, especialmente entre los adolescentes hombres, ya que se refieren varias situaciones de esa naturaleza, incluso hechas presente por el tribunal.

En este sentido, se ha pronunciado Naciones Unidas (2010), señalando que *“Se debería brindar a todos los cuidadores capacitación sobre los derechos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, como el acogimiento de emergencia y el acogimiento fuera de su zona de residencia habitual. Se debería concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas”*⁹. Lo anterior toma particular relevancia en contexto de emergencia sanitaria, en el cual las niñas y adolescentes se encuentran en una situación de especial estrés por el aislamiento social al cual se encuentran sometidas.

Asimismo, dicha organización internacional destaca la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, señalando también que el rol del organismo de inspección, en este caso su Servicio, debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores en la estructura permanente de capacitación continua.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio,

- 1.- **Que, a la brevedad, instruya y supervise que la Residencia diseñe, implemente y socialice un plan o programa de formación, tanto en temas de infancia y adolescencia como relativos a la aplicación de los protocolos de actuación, incluidos los protocolos en contexto de emergencia sanitaria, desde un enfoque de derechos humanos, a los/las funcionarios y profesionales que prestan servicios actualmente o ingresen a Residencias, tanto de administración directa como las dependientes de organismos colaboradores, y en el caso específico, para quienes trabajan actualmente o ingresen para cubrir nuevas contrataciones o reemplazos en la residencia Padre Remigio Gubaró.**

2.5. Contar con un Plan posible y real de vinculación con figuras significativas.

Durante la pandemia de Covid-19, según lo señalado por el director, la Residencia ha generado las instancias para facilitar y promover el contacto con las familias de origen o figuras significativas a través de medios digitales, tales como computadores en recintos privados que permitan a los niños, niñas y adolescentes tener contacto vía remota con sus curadores ad litem, con el Tribunal y sus redes de vinculación significativa, lo que fue corroborado por el Programa Mi Abogado, al que pertenecen todos los curadores ad litem de los niños niñas y adolescentes de la



Residencia, también el Tribunal se contacta por esa vía. Pero esta vía no es la más efectiva para mantener la vinculación con figuras significativas, fundamentalmente porque las familias no cuentan con los medios necesarios, o no existe señal de internet, al ser la mayoría de ellos niños, niñas y adolescentes de sectores rurales o muy alejados.

La comunicación telemática, por video llamadas, etc, es un buen instrumento de conexión entre los niños, niñas y adolescentes con sus personas de referentes vinculares, con sus familias, y redes de apoyo, en este caso, los mismos directivos de la residencia hicieron presente que la falta de conexión a internet o a señales telefónicas en la zona, fuera de las ciudades, hace muy dificultoso el contacto de los niños, niñas y adolescentes con sus familias, ya que la mayoría proviene de sectores rurales y alejados de ciudades, o provienen de familias muy carenciadas.

Considerando que el Comité de los Derechos del Niño¹ en contexto de esta pandemia, particularmente, respecto a los niños, niñas y adolescentes que viven en instituciones, sin cuidado familiar, dispone que ***“se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”***.² A este respecto también se ha pronunciado las Naciones Unidas, señalando que ***“Cuando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas.”***³

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio,

- 1.- **Que se solicite autorización de los Tribunales de Familia para que se efectúen visitas de algunos de los vínculos significativos a los niños, niñas y adolescentes, tomado los resguardos y todas las medidas de seguridad al respecto.** ante la necesidad de mantener dichos contactos de manera excepcional, en los casos de quienes pertenecen a comunas rurales, aisladas o con dificultades de medios de comunicación como internet. Solicitud de autorización que puede hacerse extensiva a todas las residencias de la región en las mismas condiciones. Una vez conseguidas esas autorizaciones excepcionales, notificar a la residencia para que ellos como cuidadores soliciten las autorizaciones para los casos que lo ameritan.

¹ The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the COVID-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr.6. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.

² Ibid par.7

³ Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 80.



2.6. Planes de intervención enfocados en Desarrollo de Habilidades para la Vida Independiente.

De acuerdo a lo informado por el Director y por el Jefe Técnico, hoy la residencia no cuenta con una oferta programática enfocada en el desarrollo de habilidades para la vida independiente de los y las adolescentes que allí residen, en parte por las falencias señaladas en los puntos 2.2 y 2.3 anteriores.

Según lo señalado en las “*Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*” de las Naciones Unidas. En este marco se debe contemplar la incorporación de dichos programas de capacitación en los propios planes de intervención de los niños, niñas y adolescentes según sus propias necesidades e intereses¹.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- 1. Efectuar la coordinación con FOSIS, SENCE y/u otra entidad pertinente, para conocer las ofertas** de sus respectivas instituciones para el presente año y también para el año 2021 y así entregarlas y ponerlas a disposición de los y las adolescentes de la residencia y puedan contar con la opción de elegir de acuerdo a sus intereses de manera autónoma.

2.7. Procurar una mayor coordinación con el Programas de representación judicial Mi Abogado.

Según la información recabada y lo observado por nuestra institución en la visita efectuada, se pudo observar que la residencia puso a disposición del Programa Mi Abogado, es decir de todos los curadores ad litem infraestructura y espacios de privacidad adecuados para que se cumpla la labor que deben realizar, pero directivos de la residencia señalan que curadores ad litem no conocen sobre los programas a que cada niño, niña y adolescente asiste, ni de situaciones personales de cada uno, lo que consideran no apoya sus procesos, por lo que consideran necesario que exista comunicación y coordinaciones entre curadores ad litem y el Director y/o jefe Técnico de la residencia para potenciar los procesos que cada uno de los niños, niñas y adolescentes está viviendo, y que la defensa jurídica constituya también reforzamiento de la intervención.

Por lo que se recomienda que su Servicio:

- 1. Revisar que se establezca en la Residencia un Plan de Trabajo, de reuniones periódicas y permanentes, ya sea presencial, telefónica o virtual, que permita a los curadores ad litem** conocer la situación personal de cada niño, niña y adolescente y la evolución y resultados de las intervenciones, todo enfocado a mejorar el trabajo coordinado entre la residencia y curadores ad litem en beneficio del interés superior de cada niño, niña o adolescente.

2.8. Plan efectivo de vinculación comunitaria

Durante la visita remota efectuada por esta institución, pudo constatarse que uno de los nudos críticos detectados se relaciona con las dificultades en la relación con la comunidad, específicamente entre los vecinos y la Residencia, fundamentalmente por desconocimiento y prejuicios de los vecinos de la comuna, existiendo una suerte de estigmatización que discrimina



negativamente a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, lo que queda en evidencia en acta del Juzgado de Letras y garantía con competencia en Familia y Trabajo de Santa Bárbara que en el Acta de Audiencia Especial por Medida de Protección, de fecha 8 de junio de 2020, en causa RIT ■■■■■■■■■■, señala *“advirtiendo que existe una estigmatización, como se ha esbozado en esta audiencia, respecto de los niños de la residencia; el Tribunal ordena al Ministerio de Justicia junto con el Sename, entreguen herramientas a la Residencia, a efectos de realizar charlas, capacitaciones con la comunidad, para que esto efectivamente no vuelva a verificarse, toda vez como bien se ha dicho estos niños necesitan de mayor atención, toda vez que, en definitiva, están en un contexto de vulneración que es necesario erradicar y que si el contexto comunitario tampoco les da el apoyo adecuado, es también una situación que impide la adecuada intervención que ellos efectivamente requieren.”*

Por lo anterior, se recomienda a su Servicio, a la brevedad y una vez terminada la urgencia sanitaria:

1. **Desarrollar una variada gama de actividades de apoyo a la Residencia REM-PER Padre Remigio Gubaro, enfocadas a que la comunidad conozca el quehacer de la Residencia,** 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, efectiva participación de representante de la Residencia en los Centros de Padres y Apoderados, y otras que permitan un conocimiento mutuo y creación de lazos de confianza que permitan mejorar la relación con la comunidad, haciéndose más cercana y propiciando mayor comprensión de la situación de vida de los niños, niñas y adolescentes que ahí se encuentran y que vayan en apoyo del trabajo de reinserción social que se busca.

2.9. Licitación a la brevedad de la administración de la Residencia.

Durante la Visita se comprobó la información recabada con anterioridad, esto es, la ONG Juntos Creando Futuro de Santa Bárbara, se hizo cargo de la administración de la Residencia con medida de “urgencia”, a contar del 1 de febrero de 2019 porque la Municipalidad de Santa Bárbara no siguió administrando y entregó de vuelta al Sename la Residencia, y ya ha transcurrido más de dieciocho meses sin que su Servicio haga la licitación correspondiente. Esto tiene consecuencias importantes para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes que actualmente están en la Residencia, ya que al no tener una situación jurídica clara imposibilita inversiones o asumir compromisos para poder cumplir con los nuevos lineamientos del Sename para las Residencias en cuanto a infraestructura, esto se ha traducido en que solo se ha logrado arrendar un inmueble como futura residencia y no dos como estaba programado, ya que la mayoría pide garantía de arriendo, al menos, por un año, cuestión a la que la ONG Juntos Creando Futuro de Santa Bárbara no puede obligarse mientras no tenga claridad de continuación o término en la administración.



Por lo anterior, se recomienda a su Servicio, en el más breve plazo posible:

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

2.10. Infraestructura de la Residencia

Como se constató en la Visita, el edificio de la Residencia fue diseñado hace más de cincuenta años con el propósito de ser un internado de niños, niñas y adolescentes, por lo que a pesar del espacio que tiene, los amplios dormitorios en los dos grandes pabellones, no cuenta con infraestructura amigable y adecuada para poder cumplir los nuevos objetivos de las residencias del Sename, lo que hace imperioso contar con otro tipo de inmueble que tenga el acondicionamiento necesario e indispensable, por ejemplo, contar con acondicionamiento para recibir niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad, acción que hoy es imposible acceder al segundo piso en donde se encuentran los dormitorios, por ejemplo, ya que no hay ramplas ni siquiera móviles para ser instaladas si fuera necesario, el recinto en general no cuenta con los espacios para personas con desplazamiento reducido, ni cuenta con acondicionamiento para recibir personas, visitas, familiares, amigos en situación de discapacidad.

La Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad contiene los principios de accesibilidad y diseño universal que son fundamentales para promover la Igualdad de oportunidades e Inclusión social para Personas con Discapacidad, lo que es fundamental considerando que es necesario para mejorar la calidad de vida de las niñas, niños y adolescentes con movilidad reducida, más aún, desde el año 2016 se deben incorporar los requerimientos de accesibilidad como parte de los procesos formales de solicitud de permisos de edificación, y junto con ello, determinar medidas de accesibilidad, a través de estándares técnicos que es indispensable cumplir en los edificio existentes con anterioridad a la norma..

El año 2012 el edificio del internado pasa a Sename quien lo entrega a la Municipalidad de Santa Bárbara como un OCA, y ésta lo administró hasta el 31 de enero de 2019, y es ahí que la actual ONG encargada asumió su administración como “urgencia”. La actual normativa sobre las residencias, desde el punto de vista del inmueble, la infraestructura y su acondicionamiento no se cumple.



Por lo anterior, se recomienda a su Servicio:

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

2.11. Seguimiento de causas en Fiscalías.

Se pudo detectar en la visita que hay varios adolescentes que están relacionados con procesos de investigación que llevan las Fiscalías competentes, ya sea como víctimas o denunciados, pero en la Residencia, ni los involucrados ni los directivos saben el curso de esas investigaciones, si están vigentes, si abogados de Sename tienen conocimiento, si en eventual formalización cuentan con Defensor Penal Juvenil etc.

Por lo anterior, se recomienda,

1. Que desde la **Dirección Regional de su Servicio se cuente 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 que se pueden obtener, y además resguardar el derecho que tiene cada niño, niña y adolescente a estar informado, más tratándose de sus situaciones procesales...



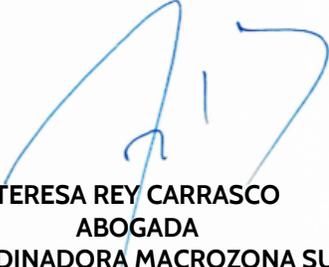
La elaboración del presente Oficio con solicitudes y recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a su Servicio focalizar su intervención en los temas más urgentes que debiera resolver para proteger, restituir y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia Padre Remigio Gubaró de Santa Bárbara.

Por todo lo anterior, se insta a su Servicio a tomar las medidas necesarias para adoptar las recomendaciones indicadas en este Oficio, que sean acogidas e implementadas a la brevedad, **a fin de abordar las falencias y nudos críticos mencionados, y, en definitiva, de manera adecuada y oportuna promover, restituir, proteger y garantizar el derecho de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado en residencias de protección.**

Por esta razón, solicito a Ud. tener a bien informar los plazos en que las recomendaciones se ejecutarán, y los obstáculos de cumplimiento de ellas, de haberlos, remitiendo junto a ello un plan de cumplimiento de las mismas, **dentro del plazo de 15 días contados desde la recepción del presente oficio**, vía correo electrónico a ybravo@defensorianinez.cl, evitando la entrega presencial de correspondencia considerando la grave crisis sanitaria que enfrenta el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,




TERESA REY CARRASCO
ABOGADA
COORDINADORA MACROZONA SUR
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ

TRC/VTT/ybp

Distribución:

- Destinatario
- Sr. Luis Rodríguez Cabezas, Director Residencia Padre Remigio Gubaró
- Archivo Unidad de Protección y Representación Judicial, Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Archivo Coordinadora Ejecutiva, Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Archivo Secretaria de Gabinete, Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Archivo Macrozona Sur (Visita N°10-2020), Defensoría de los Derechos de la Niñez

i 69. Todas las entidades públicas que intervienen en la remisión de los casos de los niños sin cuidado parental y en la prestación de asistencia a estos, en cooperación con la sociedad civil, deberían adoptar políticas y procedimientos que favorezcan el intercambio de información y consultas entre las agencias y los individuos a fin de velar por la eficacia del cuidado, el apoyo a la reinserción y la protección de esos niños. La ubicación y/o estructura de la agencia encargada de la supervisión del acogimiento alternativo deberían asegurar la máxima accesibilidad para quienes necesiten sus servicios.