



OFICIO N°322/2019

ANT.: Visita realizada a "Residencia Familiar" de Villa Alemana, con fecha 31 de julio de 2019.

MAT.: Remite recomendaciones y solicita información respecto "Residencia Familiar" de Villa Alemana.

SANTIAGO, 16 de septiembre de 2019

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 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 nuestra institución, a la Residencia Familiar de Villa Alemana, con fecha 31 de julio de 2019, mismas que esperamos sean acogidas y cumplidas por su Servicio, a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder, de manera oportuna y 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 referidos 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 Familiar" de Villa Alemana, con fecha 31 de julio de 2019, ingresando a ella a las 12:30 horas aproximadamente, realizando un recorrido por sus dependencias, a fin de conocer las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en su interior y el funcionamiento general de dicha institución y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, al su Servicio, a la Residencia Familiar de Villa Alemana y al Municipio



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

de Villa Alemana, entre otros órganos pertinentes, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

De la visita señalada, la Defensoría de los Derechos de la Niñez, pudo detectar ciertos nudos críticos que aún existen en la institución visitada, a pesar de estar bajo constante revisión de parte de SENAME, debido a que se encuentra en proceso de implementación y evaluación según ha relevado la SEREMI de Justicia de Valparaíso, y es por ello que se emiten las siguientes recomendaciones a su Servicio y también a la institución “Residencia Familiar” de Villa Alemana, las que le serán remitidas directamente y que por este acto se adjuntan.

## RECOMENDACIONES AL SERVICIO NACIONAL DE MENORES PARA SU INTERVENCIÓN Y SUPERVISIÓN RESPECTO DE “RESIDENCIA FAMILIAR” DE VILLA ALEMANA.

### 1. Elaborar e implementar programa o plan de capacitación y de formación continua de los/as funcionarios/as.

Se solicita y recomienda a SENAME diseñar, implementar y evaluar un plan o programa de formación mínima en temas de infancia y adolescencia desde un enfoque de derechos humanos a los/las funcionarios y profesionales de la residencia, considerando las problemáticas más graves que se han detectado en esta primera etapa de implementación. Si bien su Servicio ha mencionado<sup>1</sup> que existe un “*plan de formación continua*” a desarrollar con los equipos de las residencias, este solo hace mención a la “*inducción del modelo residencia*” (diciembre de 2017 a marzo de 2019, en la que participa el equipo completo de la residencia), “*formación de equipo*” (mes de abril de 2019), “*autocuidado y cuidado de equipos*”, impartido por la Mutual de Seguridad y la capacitación de “*experiencias adversas y traumáticas*” del mes de junio, impartida por Fundación Paréntesis, lo que denota instancias aisladas de formación, más que un plan de capacitación estratégica referida al ámbito de infancia y adolescencia que ha sido gravemente vulnerada en sus derechos.

Lo anterior, hace necesario elaborar un plan orientado a entregar conocimiento y competencias a los/as distintos/as funcionarios/as de dichas residencias, considerando su formación y función particular, que les permita abordar la atención y protección debida de los NNA a quienes dirigen su función y las principales temáticas que han surgido en este contexto residencial y que, muchas veces, ponen en riesgo a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo tutela del Estado. Se observa que ciertas temáticas deben ser prioritarias en esta planificación y/o programas, tales como abordar la prevención de conductas abusivas de carácter sexual, dinámicas violentas naturalizadas, desajustes socioemocionales de los adolescentes, temas de explotación sexual, entre otros.

Esto implica diseñar un programa de formación continua con objetivos, metodología, etapas definidas, plazos determinados y evaluaciones consistentes, que se orienten a que todos/as los/as funcionarios/as cuenten con formación actualizada y permanente en ámbitos imprescindibles para atender e intervenir oportuna y de manera pertinente a los niños, niñas y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos y que se encuentran en dicha residencia (y en cualquier otra). Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los NNA bajo su cuidado y en la ejecución del trabajo, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo e 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.

---

<sup>1</sup> Informe reservado N°27 elaborado por Departamento de Protección de Derechos de SENAME en respuesta a solicitud de informe detallado sobre situaciones expuesta por la Defensoría de la Niñez respecto a residencia Familiar de Villa Alemana, recibido con fecha 13 de agosto de 2019.

Asimismo, cabe destacar que las instancias de formación en derechos humanos resultan una exigencia transversal que se debiese incorporar como requisito en la formación de quienes desarrollen funciones de trato directo con niños, niñas y adolescentes, situación que debiera constituirse en una exigencia de análisis de perfil técnico previo al ingreso de funcionarios y profesionales al Servicio.

En esta línea, se solicita y recomienda la creación de un programa de formación continua, considerando los perfiles de funcionarios/as y las necesidades propias de cada función y/o cargos, teniendo como eje central de su diseño, la satisfacción y resguardo efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos/as.

Por su parte, la falta de metodologías de levantamiento de perfiles y necesidades respecto a la formación continua impide el desarrollo de evaluaciones de formación en los tres niveles posibles:

- evaluación de conocimientos y competencias adquiridos obtenidos por dichos/as funcionarios/as,
- aplicación en resguardo de los derechos humanos de los NNA bajo su cuidado de dichos conocimientos y competencias, y
- transferencias o impacto de dicha formación continua en los/las funcionarios/as.

Por ello es importante que SENAME invierta, a la máxima brevedad, recursos humanos y financieros en el levantamiento de perfiles técnicos y sus exigencias, como en la evaluación de las capacitaciones y procesos de formación continua de sus funcionarios/as, de manera de generar instancias formativas que tengan un impacto real y efectivo en la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias.

Las “Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños” (2010), de las Naciones Unidas, se ha pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como también señalando que el rol del organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores en la estructura.

## 2. Elaborar, impartir y/o supervisar instancias de cuidado de equipo de las residencias.

Se solicita y recomienda a su Servicio atender, con máxima prontitud y sentido de urgencia, al 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. 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/as niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben. Según informó su Servicio<sup>2</sup>, hasta la fecha, se ha ofrecido solo una instancia de autocuidado (que por cierto es distinto del cuidado de equipos) al equipo de la residencia, realizado entre mayo y junio de 2019, impartido por la Mutual de Seguridad, lo que sin duda es insuficiente dado las características del trabajo que realiza el personal de la “Residencia Familiar” de Villa Alemana.

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.

---

<sup>2</sup> *Ibíd.*



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

En esta línea, es importante señalar que las *“Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños”* de las Naciones Unidas, dispone que las funciones de inspección, deberían incluir componentes de capacitación y fomento de las capacidades de los cuidadores. Esta orientación internacional implica una demanda específica para su Servicio, en tanto ente supervisor encargado de la inspección de instituciones como esta.

### 3. Incorporar en la supervisión técnica de SENAME la verificación de registros de información relevante y de calidad de los adolescentes que viven en la residencia (base de datos).

Se solicita y recomienda a SENAME 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:

- En cuanto a vulneración de derechos de los adolescentes, el establecimiento de un 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, independiente de las carpetas que se existan en virtud de la aplicación de la Circular N°2309. 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 el registro de estos sucesos en una bitácora, junto a los demás hechos y actividades ocurridas durante el día y la noche, sin embargo, no existe un registro específico de estas graves situaciones. Asimismo, se recomienda, de forma urgente, incorporar la verificación de registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo, salidas sin retorno de la residencia, entre otros.
- En el ámbito de salud, se solicita y recomienda registrar aplicación de CRAFTT, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas de los niños, niñas y adolescentes en residencia familiar.
- En el ámbito de educación, se solicita y recomienda registrar los niños, niñas y adolescentes insertos en establecimientos educacionales, exclusión escolar, rezago escolar y participación en otras modalidades educacionales.
- En el ámbito de representación judicial, se solicita y recomienda registrar los niños, niñas y adolescentes que cuenten con curadores/as ad litem designados/as (y aquellos que no), contacto efectivo con dicho/a abogado/a y frecuencia. De modo de garantizar el derecho a ser oído de los niños, niñas y adolescentes y su participación en el proceso judicial.

### 4. Recepción municipal de obras pendientes en la residencia familiar.

Con respecto a la recepción de obras de la *“Residencia Familiar”* de Villa Alemana, que aún se encuentra pendiente con el consecuente riesgo que aquello involucra para sus residentes, su Servicio<sup>3</sup> informó que el día, 11 de marzo de 2019, se hizo ingreso a la Dirección de Obras Municipales (DOM) de Villa Alemana de la solicitud de permiso de obra menor pues, dentro de los trabajos de mejora para habilitar la residencia, se contempló una pequeña ampliación. Ante dicha solicitud la DOM, con fecha 27 de marzo, emitió observaciones que habrían sido subsanadas con fecha 24 de mayo de 2019, dentro de plazo. El 12 de junio de 2019, se recibe una segunda acta de observaciones, con fecha de emisión 30 de mayo, cuyo plazo para responder era de 60 días, sin que hasta la fecha se conozca la situación actual en que se encuentra la recepción de la obra. solicita la remisión de la información que dé cuenta de la forma en que se velará que dicha obra está en condiciones de garantizar el bienestar y seguridad de los adolescentes que ya se encuentran viviendo en dicha residencia. Asimismo, se solicita indicar cuáles fueron las últimas observaciones recibidas por la residencia y cuál es el plan y plazos para subsanarlos.

<sup>3</sup> *Ibíd.*

#### 5. Autorización de SEREMI de Salud de las dependencias.

Hasta esta fecha, la “Residencia Familiar” de Villa Alemana aún no cuenta con autorización de la SEREMI de Salud para el funcionamiento de sus dependencias, con la gravedad de aquella situación en la condición sanitaria en que se encuentran los adolescentes que allí residen, toda vez que dicha autoridad regional debiera certificar que la residencia familiar cumple con las condiciones mínimas para funcionar.

En razón de lo anterior, y de la gravedad que representa, se solicita y recomienda que, con suma urgencia, se informe a la Defensoría de la Niñez la situación actual de la residencia familiar respecto a si cuenta o no con la autorización de la SEREMI de Salud. De no contar con ella, se requiere, con la misma urgencia, que se dé cuenta de las razones por las cuales aún no tienen dicha autorización y las acciones que está adoptando su Servicio de modo de subsanar lo anterior, considerando la gravedad que conlleva que la “Residencia Familiar” de Villa Alemana se encuentre funcionando sin contar con este permiso.

#### 6. En cuanto al ámbito de la seguridad de la residencia familiar.

Se solicita y recomienda impartir, a la máxima brevedad, el programa de Plan de Emergencia en la residencia familiar, el que dependerá de la Dirección Nacional de SENAME. Para conocer el desarrollo actual de dicho plan, se requiere contar con información detallada respecto a las actividades exigidas en él, a saber, inspecciones, simulacros, socialización de protocolos y capacitación a funcionarios/as, actividades que debería haber comenzado su ejecución el mes de julio de 2019. Lo anterior, es fundamental para garantizar el derecho a la integridad física y la vida de los adolescentes que se encuentran viviendo allí.

En este mismo sentido, se solicita información respecto a la periodicidad de las visitas que realiza el prevencionista de riesgo de la Dirección Regional de SENAME en la Residencia Familiar de Villa Alemana y, asimismo, si la residencia es objeto de evaluaciones externas, distintas de su Servicio, para cautelar la debida seguridad del recinto y, consecuentemente, de la protección de los adolescentes que allí residen.

#### 7. En cuanto a la infraestructura de la residencia familiar.

Si bien desde una perspectiva general se aprecia una infraestructura que responde a las necesidades de los niños y adolescentes que viven ahí, es acorde al modelo de vida familiar implementado, se advierte la existencia de algunos ámbitos pendientes de implementación que deberán ser provistos de manera urgente. En este sentido, se solicita y recomienda que se concrete, a la máxima brevedad, la ampliación modular proyectada en la residencia, cuyos recursos ya fueron aprobados. Esto permitirá contar con una sala de estar más grande, sala multiuso, bodega y una sala de intervención adecuada, actualmente inexistentes. Asimismo, lo anterior permitirá contar con espacio cómodo para realizar el trabajo administrativo.

Por ello, se solicita información a su Servicio respecto a los avances de dicha ampliación que, de acuerdo a lo informado, debió haber empezado en el mes de julio. La pronta implementación de dicho espacio resulta relevante considerando que aquella está orientada a garantizar lugares cómodos y seguros, necesarios para el desarrollo integral de los adolescentes que viven allí, proveyéndoles de un espacio idóneo para una intervención adecuada, tanto de los adolescentes 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/os consideran. Por ello, se solicita y recomienda que, a la máxima brevedad, se incorporen las modificaciones necesarias para que la infraestructura total de la residencia se encuentre habilitada para personas en situación de discapacidad.



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

Evaluación del proceso de implementación de residencias familiares y de proyectos pilotos y convenios que se han realizado en este contexto.

### 8.1. Implementación del modelo de Residencia Familiar

Si bien en la instalación de un nuevo modelo de residencia, como el materia del presente Oficio, se requiere tiempo para lograr su correcta implementación, es importante contar con metodologías de evaluación de dicho proceso y de los resultados en los diversos ámbitos de intervención obtenidos a la fecha, lo anterior permitirá realizar ajustes y modificaciones pertinentes y oportunas, según la evidencia obtenida, en orden a garantizar los derechos de los/as adolescentes que viven en las nuevas residencias familiares de SENAME. Por ello, se solicita información respecto al estudio de evaluación del proceso de implementación del modelo de la residencia familiar que está realizando la Universidad de Chile.

### 8.2. Ámbito educacional

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 solicita y recomienda a su Servicio 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. Estos resultados permitirán conocer si el programa se constituirá como un aporte efectivo para los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio de su derecho a la educación y su desarrollo integral y si resulta propio replicarlo a nivel nacional.

### 8.3. Ámbito preparación y fortalecimiento de la vida independiente

Asimismo, 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 solicita y recomienda a SENAME 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.

### 8.3. Ámbito alimentación

SENAME y JUNAEB suscribieron un convenio para que esta última institución proveyera de materias primas para la elaboración de los planes alimenticios en las residencias familiares. En el caso de la “*Residencia Familiar*” de Villa Alemana, además, dicha institución define las minutas de alimentación semanal de los adolescentes. En este ámbito, se han observado algunos problemas con relación a la cantidad de las raciones, la calidad de los alimentos y a las mismas minutas elaboradas por JUNAEB. Dado lo anterior, se solicita y recomienda, a la, máxima brevedad, evaluar las prestaciones que JUNAEB ofrece a estas instituciones, particularmente de los ámbitos mencionados, a saber, cantidad y calidad de los alimentos como las minutas elaboradas por sus nutricionistas, considerando la participación de los adolescentes quienes



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

son los destinatarios directos de dichas prestaciones y, hasta la fecha, no tienen espacio alguno de participación en la definición de estas.

La elaboración del presente listado de solicitudes y recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a su Servicio focalizar su intervención en los temas más urgentes de resolver, para lograr restituir y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que habitan en la "Residencia Familiar" de Villa Alemana, considerando que su intervención oportuna y adecuada permitirá dar efectivo cumplimiento al deber del Estado de Chile de brindar efectiva protección y cuidado a quienes tiene bajo su dependencia y tutela.

Teniendo en consideración la relevancia que para la vida de los adolescentes que allí residen tienen estas solicitudes y recomendaciones, indicadas en el texto de este Oficio, le solicito tener a bien 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 20 días contados desde la recepción del presente Oficio.

Asimismo, se solicita que la información requerida, en cada uno de los numerales anteriormente expuestos, sea remitida a la Defensoría de la Niñez en el mismo plazo indicado, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la "Residencia Familiar" de Villa Alemana.

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a [contacto@defensorianinez.cl](mailto: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.,



**PATRICIA MUÑOZ GARCÍA**  
ABOGADA

**DEFENSORA DE LA NIÑEZ**  
**DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

GMB/OAB/mgm  
Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín, Ministro de Justicia, Ministerio de Justicia.
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez
- "Residencia Familiar" de Villa Alemana