

OFICIO N° 336/2019

ANT.: Visita remota a Residencia “CTD Femenino Capullo”, realizada con fecha 16 y 17 de abril de 2019.

MAT.: Solicita intervención e información que indica.

SANTIAGO, 30 de abril de 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 cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, me permito informarle y solicitar su intervención, a la máxima brevedad, en relación a los antecedentes recabados en la visita remota realizada por nuestra institución, en contexto de emergencia sanitaria, a la Residencia “CTD Femenino Capullo”, ubicada en la comuna de Chiguayante, Concepción.

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”.

En el contexto de emergencia sanitaria por COVID-19, el Gobierno de Chile ha implementado una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. Considerando estas medidas, su Servicio, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD” (en su primera versión), en el que se establece que solo se permitirá el ingreso de personas “estrictamente necesarias e indispensables” a los centros residenciales de protección. Esta medida afecta tanto a las visitas de los niños, niñas y adolescentes, como a funcionarios/as, abogados/as y curadores/as ad litem, visitantes del Poder Judicial y demás organismos externos.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez implementó la ejecución de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de monitoreo. En este escenario, el equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutó visita remota, los días 16 y 17 de abril de 2020, a la Residencia

“CTD Femenino Capullo” mediante videoconferencia, en la que se entrevistó a la Directora de la Residencia, así como a una adolescente. En dicha instancia, las profesionales visitantes pudieron detectar algunas fortalezas de la Residencia administrada por su Servicio, así como también ciertos nudos críticos, tanto en la institución visitada como en el intersector, los que afectan el ejercicio de derechos de las 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 su Servicio y también a la Residencia “CTD Femenino Capullo” para superar las falencias observadas.

1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS

1.1. Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita.

En primer lugar, se debe destacar la buena disposición de la Directora de la Residencia, Sra. Ana Oyarce, ante la visita de la Defensoría de la Niñez, la que se vio reflejada en que, aun cuando surgieron diversos problemas técnicos para realizar contacto entre las instituciones y sostener la visita remota por los graves problemas de conectividad, la Directora realizó todos los esfuerzos e intentos para que se pudiera continuar con aquella. Además, se facilitó el recorrido remoto y durante éste se propició la conversación con las niñas y adolescentes que se encontraban en las dependencias.

Asimismo, a partir del discurso de la Directora se puede reconocer motivación y compromiso en el trabajo con las niñas y adolescentes, siendo estas características fundamentales a la hora de generar buenas prácticas.

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

Se debe destacar la transparencia y claridad manifestada por la Directora al momento de reconocer sus deficiencias y actuales nudos críticos en el contexto de alerta sanitaria, así como su intención de resolverlas prontamente.

También, se valora la disposición de la Directora para la entrega de la información solicitada por la Defensoría de la Niñez, respecto a la Residencia y a las 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.

2. SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES AL SERVICIO NACIONAL DE MENORES PARA SU INTERVENCIÓN RESPECTO A LA RESIDENCIA “CTD FEMENINO CAPULLO”.

2.1. Graves falencias en la conectividad y ausencia de tecnología suficiente, que impiden y/o dificultan el contacto de las niñas y adolescentes con sus familias y con el medio.

En relación con este ámbito, es preciso mencionar que, desde el comienzo de la visita remota, el equipo de la Defensoría de la Niñez pudo constatar que la Residencia presentaba **graves problemas de conectividad**. En principio, el equipo de visitas no se pudo contactar con la institución por medio de ninguno de los tres números telefónicos que constan en la página web de Sename asociados a la Residencia¹. La Directora de la Residencia, Sra. Ana Oyarce, explicó que hace un par de meses los cables telefónicos al exterior del recinto fueron robados y aún no han sido reemplazados por la empresa Movistar. En razón de lo anterior, solo nos pudimos contactar con la Residencia por medio del teléfono celular particular de la Directora, el que se obtuvo realizando gestiones específicas para obtenerlo.

¹ Los números telefónicos de la Residencia que actualmente no funcionan se encuentran disponibles en: <https://www.sename.cl/web/index.php/category/biobio/>.

Esta situación reviste la mayor gravedad, atendiendo que las niñas y adolescentes ya se encuentran en una situación de distanciamiento social, a lo que se suma que, tanto sus familias y personas significativas, así como los programas y órganos externos, no pueden comunicarse con ellas utilizando la información oficial del Servicio, complejizando aún más las condiciones de aislamiento de la Residencia. Cabe recalcar, además, que para abordar cualquier situación de emergencia es fundamental contar con medios de comunicación expeditos y accesibles.

Posteriormente, cuando se logró establecer contacto con la Sra. Ana Oyarce, para poder comenzar con la ejecución de la visita remota, la cual requiere realizar una videoconferencia, las **dificultades de conexión a internet fueron evidentes y de tal magnitud que no se pudo continuar con ésta y se debió proseguir con una entrevista telefónica por medio de su celular particular.** En relación con lo anterior, la Directora señaló que los problemas de conectividad afectan gravemente la posibilidad de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia de mantener una comunicación y vinculación efectiva por medio de dispositivos remotos con sus familias y/o personas significativas en este contexto de aislamiento social. Actualmente solo pueden hacer llamadas telefónicas a sus familias, sin embargo, no pueden comunicarse vía videoconferencia debido a que la precaria conectividad se los impide. Las llamadas las deben coordinar previamente con los funcionarios que cuentan con celular para efectuarlas, generalmente una vez a la semana.

A su vez, se debe considerar que muchas niñas y adolescentes que viven en la Residencia no pertenecen a la comuna de Chiguayante, sino que a otras comunas tales como Chillán y San Carlos, por lo que no cuentan con familia o personas significativas cerca. Por estos motivos, contar con teléfonos en uso y medios tecnológicos que faciliten la comunicación es fundamental en su proceso de intervención, no solo en contexto de emergencia sanitaria.

En este sentido, la Directora menciona con preocupación que la Residencia carece de soporte y tecnología compatible con las necesidades actuales de las niñas y adolescentes que viven allí. Particularmente, señala que la Residencia debería contar con wifi liberado, puesto que actualmente solo hay acceso a internet en los computadores de los funcionarios/as. Específicamente, las tres casas que componen la Residencia cuentan con un computador, pero su uso se encuentra restringido a los funcionarios/as, razón por la cual las niñas y adolescentes no lo pueden utilizar regularmente.

Por otra parte, la Sra. Oyarce manifiesta que una Comisión de Sename concurriría con fecha 16 de abril de 2020 a la Residencia, con el objetivo de identificar los principales nudos críticos en contexto de emergencia sanitaria. En esta instancia, la Directora señala que plantearán necesidades tales como la liberación del wifi y el requerimiento de dispositivos tecnológicos suficientes y adecuados para poder resguardar el contacto y comunicación entre las niñas y sus familias o personas significativas, así como también para garantizar la continuidad de las diversas intervenciones que requieren las niñas y adolescentes tanto con programas externos de intervención como con sus establecimientos educacionales, entre otros.

En este sentido, se debe destacar que parte fundamental de la intervención psicosocial de las niñas y adolescentes, que se encuentran en centros residenciales de protección, es **propender a hacer efectivo el derecho a vivir en familia**, establecido en el artículo 9 numeral 2° de la Convención sobre los Derechos del Niño, que dispone *“Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño”*. Por ello, el Estado, por medio de su Servicio, **debe asegurar que las niñas y adolescentes que viven en la Residencia mantengan contacto periódico y adecuado con su familia o personas significativas.** A su vez, las *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”* de las Naciones Unidas, se han pronunciado en esta línea, 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”*².

² Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 80.

En contexto de esta pandemia, el Comité de los Derechos del Niño³ advierte sobre los graves efectos físicos, emocionales y psicológicos del COVID-19 en los niños, niñas y adolescentes y se refiere, específicamente, entre otros temas, a que el Estado debe asegurar los servicios básicos esenciales de protección infantil y garantizar que éstos sigan funcionando y estén disponibles, y particularmente destaca que los Estados deberían fortalecer los sistemas de información y referencia telefónica y en línea, así como las actividades de sensibilización a través de la televisión, la radio e internet⁴. 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”*.⁵

En esta línea, también se ha pronunciado la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que señala que se debe *“Reforzar la protección de niños, niñas y adolescentes (NNA) – incluyendo muy especialmente aquellos que no cuentan con cuidados familiares y que se encuentran en instituciones de cuidado–, y prevenir el contagio por el COVID-19, implementando medidas que consideren sus particularidades como personas en etapa de desarrollo y que atiendan de manera más amplia posible su interés superior. La protección debe, en la medida de lo posible, garantizar los vínculos familiares y comunitarios”*.⁶

Por último, es relevante mencionar que el protocolo de actuación elaborado por su Servicio, frente a la alerta COVID-19, establece que, en el caso de visitas de familiares a niños, niñas y adolescentes en CREAD *“(…) se debe procurar priorizar el contacto telefónico u otro medio tecnológico disponible en todas las oportunidades que sean necesarias, de no lograrse ello, se debe priorizar que la visita sea realizada sólo por un adulto que sea el más significativo, evitando el ingreso de personas que estén en la población de riesgo y niños o niñas”*. Esta indicación de actuación, en el *“CTD Femenino Capullo”*, no es fácil de cumplir en las condiciones actuales, atendiendo a que la Residencia presenta deficiencias estructurales tales como la falta de cableado telefónico, precaria conectividad y carencia de dispositivos tecnológicos suficientes y accesibles para las niñas y adolescentes que viven en la Residencia.

En virtud de lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, que intervenga de manera directa y urgente en este ámbito, para:

1. Realizar las coordinaciones y gestiones necesarias con los organismos competentes para restablecer el cableado telefónico de la Residencia y asegurar su adecuada y continua mantención.
2. Realizar las gestiones pertinentes para liberar wifi en beneficio de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia *“CTD Femenino Capullo”*.
3. Proveer de dispositivos tecnológicos (computadores, notebooks, celulares, etc.) suficientes, accesibles y disponibles para que las niñas y adolescentes que viven en la Residencia puedan mantener contacto fluido y efectivo tanto con sus familias y personas significativas, como para dar debida continuidad a sus tratamientos e intervenciones.
4. Remitir información detallada respecto a las acciones que su Servicio ha adoptado o adoptará para abordar los nudos críticos levantados por la Comisión Sename en su visita a la Residencia con fecha 16 de abril de 2020.

³ 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>.

⁵ Ibid. p.7.

⁶ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020), Pandemia y derechos humanos en las Américas, Resolución 1/20, párr.63.

⁷ Sename (2020), “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”, p. 5.

2.2. Ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias que se deben aplicar en la Residencia en contexto de emergencia.

Según lo mencionado por la Directora, la Residencia cuenta con un espacio muy reducido de aislamiento en caso de presentar el contagio o sospecha de tal de alguna residente. Específicamente, han habilitado una de las oficinas de intervención psicosocial para este fin, la cual cuenta con dos camas. En este sentido, la Directora plantea su inquietud respecto a la posibilidad de contagios que afecten a varias niñas y adolescentes al mismo tiempo, considerando las limitaciones del espacio de aislamiento con el que cuentan y de los recursos humanos disponibles para atender a las niñas y adolescentes que lo requieran; así como que hubieren tanto personas contagiadas como con sospecha de poseer el virus, quienes deberían, por seguridad, mantenerse en aislamiento.

Por otro lado, conforme al *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”*, se dispone que debe ser personal de Sename el que atienda y cuide a las niñas y adolescentes contagiadas, sin embargo, no hay claridad de cómo operar en la práctica y los turnos que se deberán cumplir, y a la fecha aún no hay capacitaciones para que los y las funcionarios/as puedan ejercer adecuadamente esta función.

En este sentido, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos señala, respecto de las instituciones de cuidado residenciales, que *“(...) se debe asegurar acciones de prevención del contagio en estas unidades, además de establecer protocolos de emergencia orientadores para los equipos y personas que tengan niños a su cargo”*. Si bien su Servicio ha desarrollado protocolos de actuación, se requiere abordar la fase de implementación y socialización de éstos y garantizar su correcta aplicación. Es crucial que la dirección y los funcionarios de la Residencia cuenten con instrucciones y orientaciones claras a la hora de abordar las acciones y actuaciones en contexto de pandemia particularmente las referidas al ámbito de salud.

En este sentido, se solicita y recomienda a su Servicio:

- Asegurar, con medios de verificación, el conocimiento íntegro de los protocolos dictados por su Servicio por parte de todos los/las funcionarios/as de SENAME y de los organismos colaboradores.
- Realizar, a la máxima brevedad, las capacitaciones necesarias para la correcta aplicación del protocolo de actuación frente a alerta sanitaria, tanto con los y las funcionarios de la Residencia como con la niñas y adolescentes que allí viven.

2.3. Mayor coordinación y articulación con el Ministerio de Salud (MINSAL), atendiendo que las niñas y adolescentes que viven en la Residencia se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

La Directora refiere falta de apoyo técnico por parte del MINSAL, que se traduzca en orientaciones claras, tanto para los funcionarios como para las niñas y adolescentes, respecto al cuidado de quienes se encuentran contagiados con Covid-19. A la fecha, MINSAL solo indica extremar las medidas preventivas ya utilizadas, tales como lavados de manos, el uso de mascarillas, entre otras, sin mayores especificaciones respecto al especial cuidado y atención que requiere una niña o adolescente contagiada, 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 abordajes.

Otra situación particularmente crítica es que, actualmente, en contexto de COVID-19, las niñas y adolescentes no mantienen sus respectivas intervenciones psiquiátricas, sino que se ha continuado únicamente su tratamiento farmacológico, por medio de la extensión de las recetas médicas necesarias, pero sin la continuidad de la atención presencial ni remota por parte de los especialistas. Esto es sumamente 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 las niñas y adolescentes, reciban la atención psiquiátrica

que requieren, 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.

Asimismo, la atención de urgencias psiquiátricas se encuentra restringida. Mientras que la UHCIP del Hospital de Concepción solo admite ingresos en casos de intentos de suicidio, la UHCIP de Lirquén se encuentra cerrada por cuarentena, según informa la Directora. Preocupa entonces la posibilidad de acceder oportunamente a estos servicios en caso de que las niñas y adolescentes presentes descompensaciones graves, las que se podrían manifestar en este contexto debido a una suma de factores, entre ellos el estrés propio de la situación de emergencia, la ausencia de intervenciones psiquiátricas y la falta o disminución de contacto de las niñas y adolescentes con sus familias y su comunidad.

Una vez más, la falta de colaboración del sector de salud se evidencia en la ausencia de una respuesta sistémica e integral de la red de salud, particularmente respecto a los requerimientos del ámbito de salud mental de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia. Actualmente, no existe una oferta idónea y pertinente de tratamiento por parte del sistema de salud para las niñas y adolescentes en la Residencia, lo cual se ha agudizado en el contexto de emergencia sanitaria, por lo que las medidas que se han adoptado hasta el momento precarizan aún más un sistema que no responde adecuada ni oportunamente a las necesidades de las niñas y adolescentes.

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 su parte, 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 a la salud tanto física como mental de las 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”*, se solicita y recomienda a su Servicio coordinarse, con extrema urgencia, con el Ministerio de Salud, para articular las acciones pertinentes y necesarias para:

1. Elaborar y socializar, adecuadamente, un protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que deben adoptar los funcionarios de Sename en la eventualidad de que haya niñas y adolescentes contagiadas en la Residencia.
2. Contar con dispositivos de salud mental adecuados, tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niñas y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia.
3. Asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remota para las niñas y adolescentes, de modo de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos,

⁸ Comité de los Derechos del Niño (2020), op.cit., N° 5.

actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos y seguimiento de sus procesos, puesto que hasta el momento solo se ha dado continuidad a los tratamientos farmacológicos previamente indicados.

2.4. Deficiente oferta programática de educación acorde a las necesidades y características de las niñas y adolescentes que se encuentran viviendo en el “CTD Femenino Capullo”.

El tema educacional, en contexto de pandemia, se destaca como un nudo crítico por la Directora de la Residencia, quien señala que la educación de las niñas y adolescentes depende en gran medida de los textos y el material enviado por cada escuela o colegio en el cual se encuentran matriculadas. Si bien por medio de la página web del Mineduc se encuentra disponible material educativo por nivel escolar, éstos muchas veces no se ajustan a las necesidades de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia, considerando que la gran mayoría de ellas presentan un rezago escolar de 3 años promedio y algunas presentan discapacidad cognitiva. En este sentido, muchas requieren ingresar a programas de integración y requieren de apoyo psicopedagógico.

Cabe señalar que el reforzamiento escolar lo realizan las educadoras de la Residencia, puesto que no cuentan con profesor/a y/o psicopedagogo/a que pueda apoyar los procesos educativos de las niñas y adolescentes. Hasta esta fecha, la población de la Residencia se encuentra matriculada en su totalidad, sin embargo, la mayoría solo alcanzó a asistir a una o un par de semanas a la escuela. Asimismo, las niñas que han ingresado a la Residencia durante este periodo no se encuentran matriculadas aún.

Por otra parte, en contexto de alerta sanitaria y en este ámbito, las niñas y adolescentes no cuentan con los dispositivos tecnológicos suficientes para acceder de manera fácil y expedita a recursos en línea, como se expuso en el punto 1 de este Oficio. Por lo que se hace necesario y urgente invertir en la adquisición de computadores en número suficiente considerando la población de la Residencia, y así también contar con buena conectividad para poder acceder a la plataforma de Mineduc y a otros espacios virtuales de aprendizaje, información y cultura que apunten a su desarrollo integral.

Es importante mencionar que la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 28 reconoce el derecho a la educación de los niños y la obligación de los Estados partes a adoptar medidas “(...) a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho.” Por su parte, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad establece que “los Estados Partes asegurarán un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida, con miras a: (...) (b) Desarrollar al máximo la personalidad, los talentos y la creatividad de las personas con discapacidad, así como sus aptitudes mentales y físicas (...)” En este sentido, Sename debiese invertir esfuerzos en disponer de alternativas educativas adecuadas y pertinentes, que garanticen el desarrollo integral de las niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia.

En definitiva, la crisis sanitaria planteada por el COVID-19 revela que la educación para estas circunstancias no sólo debe estar disponible, sino que también debe adaptarse a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

En razón a lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con extrema urgencia, en virtud del artículo 3º, numeral 10º, Decreto Ley N°2465 antes mencionado:

1. Realizar las coordinaciones técnica-operativas necesarias con el Ministerio de Educación, con el objetivo de que dicha repartición cumpla su deber constitucional y legal asegurando la entrega de oferta programática educativa local y, de acuerdo a ello, la actualice con el propósito de elaborar una respuesta pertinente y acorde a las necesidades educativas de las niñas y adolescentes que viven en esta Residencia.
2. Evaluar la pertinencia, disponibilidad y accesibilidad de los recursos digitales que se ofrecen tanto en la página web del Mineduc, específicamente en “aprendo en línea”,

como el apoyo efectivo que están realizando las escuelas y los colegios en la práctica a las niñas y adolescentes que viven en la Residencia, considerando sus características y trayectorias educativas, atendiendo a que muchas presentan discapacidad cognitiva y significativo rezago escolar.

2.5. Contar con programa o plan de capacitación y de formación continua a los/as funcionarios/as de la Residencia “CTD Femenino Capullo”, particularmente para los nuevos funcionarios/as.

Dado el contexto de alerta sanitaria y la posible propagación del COVID-19, según lo conversado con la Directora de la Residencia, en caso de ausencias del personal por licencias médicas, existe una alta probabilidad de que se contrate nuevo personal, particularmente educadores de trato directo, para dar continuidad a la atención de las niñas y adolescentes que allí viven. 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, particularmente en un contexto sanitario tan complejo como el actual, 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.

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 estructura¹⁰.

Por ello, se solicita y recomienda que, a la máxima brevedad:

- **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 en contexto de emergencia sanitaria, desde un enfoque de derechos humanos, a los/las funcionarios y profesionales que ingresen a Residencias, tanto de administración directa como las dependientes de organismos colaboradores.**

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 las niñas y adolescentes que habitan en la Residencia, 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 cuidado, particularmente en un contexto sanitario tan complejo como el actual.

⁹ Naciones Unidas (2010), Op.cit., párr.119.

¹⁰ Ibíd., párr.129.

Teniendo en consideración la relevancia que tienen para la vida de las niñas y adolescentes las deficiencias abordadas en el texto de este Oficio, le solicito a Ud. tener a bien informar cuáles son las acciones que se ejecutarán para abordar la situación de las niñas y adolescentes que viven en el “*CTD Femenino Capullo*”, garantizando su derecho a ser oídas y su derecho a la participación en dicho proceso, con el objeto de garantizar y restituir sus derechos, dentro de un plazo de 10 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 Ud.,



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

OAB/

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sra. Ana Oyarce, Directora de Residencia CTD Femenino Capullo”
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez