

**OFICIO N° 344/2020**

**ANT.:** Oficio N° 257, de 2 de abril de 2020, emitido por la Defensoría de la Niñez, dirigido al Servicio Nacional de Menores.

Correo electrónico de fecha 15 de abril de 2020, remitido por Residencia Madre de la Esperanza, dirigido a la Defensoría de la Niñez.

**ADJ.:** “Protocolo de procedimientos para el manejo de situaciones de alta complejidad. Residencias de Vida Familiar VII Región”, elaborado por el Departamento de Intervención Familiar de la Fundación Caritas Diocesana de Linares el año 2015.

**MAT.:** Solicita intervención e información que indica.

**SANTIAGO, 4 de mayo 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, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de los Derechos de la Niñez, informo a Ud. que, mediante el correo electrónico señalado en el “ANT.”, hemos recibido respuesta al Oficio N° 257, de 2 de abril de 2020, remitido a su Servicio, respecto de lo cual reiteraremos solicitudes y realizaremos recomendaciones adicionales, en relación con la Residencia “RPM-RVF Madre de la Esperanza”.

Para contextualizar, el Oficio N° 257, contenía solicitudes y recomendaciones dirigidas a su Servicio, efectuadas a partir de las falencias detectadas por el Poder Judicial en sus visitas residenciales en el establecimiento “RPM-RVF Madre de la Esperanza”, entre otros. Por su parte, mediante correo electrónico señalado en el “ANT.”, hemos recibido respuesta a dicho Oficio, aunque por parte de la misma Residencia. En este, se adjuntan catastro de redes, protocolo de acogida y protocolo de situaciones de alta complejidad, y se remite información acerca de intervención de Carabineros de Chile ante una situación de crisis protagonizada por las adolescentes [REDACTED].

En relación con lo anterior, es preciso reiterar algunas de las solicitudes contenidas en el Oficio N° 257 que no fueron abordadas en la respuesta en comento, así como agregar algunas solicitudes y recomendaciones adicionales, a partir del estudio de los protocolos acompañados.

**1. Existencia, accesibilidad y socialización de los protocolos.**

Reiteramos la solicitud a su Servicio respecto de que remita, a la brevedad, los protocolos de convivencia, reclamos, quejas y de participación de niños, niñas y adolescentes en la Residencia. Así también, reiteramos la solicitud y recomendación a su Servicio respecto de que, a la máxima brevedad, supervise que los protocolos se encuentren físicamente accesibles a todo el personal de la Residencia, así como a los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se solicita y recomienda que supervise que el personal de la Residencia sea integrado a programas de capacitaciones sobre la aplicación de los diversos protocolos, con el objetivo de que dichos documentos sean debidamente socializados para una correcta implementación.

En relación a ello, es preciso destacar la importancia de la solicitud de informar acerca de la accesibilidad y socialización de los protocolos, tanto entre los funcionarios/as de la Residencia como entre

los niños, niñas y adolescentes, así como la capacitación para su correcta aplicación, toda vez que aquellos constituyen los lineamientos que guiarán el actuar de los funcionarios de forma adecuada y oportuna. Así, el personal se podrá conducir a través de estos procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención, lo cual permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescencia de la Residencia y evitar su revictimización. Estos protocolos, para ser correctamente implementados, requieren ser debidamente informados e incorporados, tanto en relación con su existencia como en su contenido y exigencias, ya que lo contrario los haría ineficaces en la práctica.

## 2. Protocolo de abordaje de situaciones de crisis “RPM-RVF Madre de la Esperanza”.

Si bien la Residencia dio respuesta a las solicitudes contenidas en el Oficio N° 257, consistentes en informar detalladamente acerca de una situación de crisis mencionada en dicho Oficio, que derivó en la intervención de Carabineros, y los datos de la causa penal iniciada a partir de lo anterior, así como la información acerca de la existencia de un protocolo de abordaje de crisis en la Residencia y su remisión, ciertos aspectos del contenido de dicho protocolo son de preocupación para esta Defensoría de la Niñez.

En concreto, el documento denominado “*Protocolo de procedimientos para el manejo de situaciones de alta complejidad. Residencias de Vida Familiar VII Región*”, elaborado por el Departamento de Intervención Familiar de la Fundación Caritas Diocesana de Linares, el año 2015, y que se adjunta en el presente Oficio, aborda las siguientes situaciones de alta complejidad: fugas o abandonos del sistema, peleas, agresiones, autoagresión, amotinamiento, crisis de pánico ante emergencias naturales y la presencia de padres o terceros agresivos o bajo los efectos del alcohol.

A partir del estudio de su contenido, cabe señalar que, en relación con las fugas o abandonos de sistema, no se instruye la información al Tribunal de Familia respectivo mediante Oficio, ni se establece la obligación de establecer labores de búsqueda de forma periódica si es que el abandono de sistema se extiende. Por otro lado, preocupa que en diversos pasajes se hace referencia al uso de la fuerza como primer paso de actuación, sin establecer etapas previas ni sus límites<sup>1</sup>.

Por otro lado, preocupa de sobremanera el lineamiento ante los eventos de autoagresiones, en virtud del cual el protocolo establece que, de no ser posible los pasos previos, (a saber, contención emocional, la entrega del objeto con el que se pretende autoagredir o lo está haciendo y la cura de sus heridas), la educadora de trato directo deberá contener al grupo y llamar a Carabineros o a la ambulancia, según el grado de complejidad, “y designará a un adolescente de confianza para contener al NNA que se autoagrede”. En un sentido similar, el mencionado protocolo establece que, en caso de que concurra algún padre o madre de algunos de los niños, niñas o adolescentes de forma agresiva o en estado de ebriedad a la Residencia, una educadora de trato directo “o adolescente a cargo del grupo deberá llamar a Carabineros”.

La inclusión de un niño, niña o adolescente para intervenir en este tipo de situaciones de extrema complejidad resulta del todo contraindicado y perjudicial, puesto que le expone, además de a peligros físicos, a experiencias eventualmente traumáticas por la presión y responsabilidad que se pone sobre aquel, la posibilidad de sensación de culpa en caso de no tener éxito en su cometido, la revictimización al ser testigos de actos probablemente violentos, y la exposición a circunstancias complejas que puede tensar su relación con sus pares. Por eso, **la labor de intervenir ante situaciones de crisis debe ser adecuadamente abordada por el personal de la Residencia, para lo cual es menester que existan los recursos humanos suficientes y adecuadamente capacitados para ejercer su labor.**

Por lo demás, y respecto del evento de autoagresión, es preciso reiterar lo ya señalado en el Oficio N° 247 de la Defensoría de la Niñez, dirigido a su Servicio, en relación a la Residencia mencionada, en relación a que, de acuerdo con la “*Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial*”<sup>2</sup>, solo una vez que se haya aplicado la contención emocional, ambiental y/o farmacológica (de ser el caso) que describe, y siempre que “*persista la situación de crisis y agitación psicomotora que suponga riesgo grave de daño para sí mismo o para terceros, o riesgo vital*”, debe llamarse, **de forma simultánea** con el Servicio de Urgencia correspondientes, a Carabineros de Chile para que se apersonen en el lugar, y no de forma optativa a uno o a otro, como se señala en el Protocolo observado.

Llama la atención que, respecto de diversas de los eventos complejos mencionados, el aviso acerca de la situación a la dirección o a otros profesionales de la Residencia es exigido solo “*de ser necesario*”

<sup>1</sup> Así ocurre respecto de las discusiones y las agresiones físicas, reguladas en dicho protocolo.

<sup>2</sup> Servicio Nacional de Menores, “Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial”, aprobadas por Ord. B-2 N° 1830, de 15 de abril de 2019.

o bien es considerado como el último paso, solo en caso de que no funcionen los pasos anteriores<sup>3</sup>. En este sentido, es preciso señalar que es esencial la notificación a la dirección de la Residencia y a demás funcionarios/as pertinentes acerca de aquellas situaciones de complejidad, teniendo en cuenta su rol y responsabilidad en relación con la Residencia y los niños, niñas y adolescentes que se encuentren allí, siendo necesario además para una acción coordinada y en equipo.

En términos generales, se solicita y recomienda a su Servicio, con extrema urgencia, supervisar la adaptación del *"Protocolo de procedimientos para el manejo de situaciones de alta complejidad. Residencias de Vida Familiar VII Región"* de la Residencia RPM RVF Madre de la Esperanza, a fin de subsanar las falencias mencionadas en el presente Oficio y adecuarlo a los lineamientos que su Servicio ha establecido, tales como el protocolo para salidas sin retorno, la *"Norma Técnica para la Promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en Cuidado Alternativo Residencial"*, así como a demás protocolos y estándares aplicables.

Solicito tener a bien informar a la suscrita acerca de las acciones que desde su Servicio ya se han ejecutado para corregir y abordar las deficiencias constatadas en el presente Oficio, o la planificación de aquellas medidas que se adoptarán, en razón de lo solicitado y recomendado, para garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la residencia mencionada.

Asimismo, solicito que las recomendaciones formuladas en el texto de este Oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no; y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, dentro de un plazo de 5 días contados desde la recepción del presente Oficio, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los lactantes, niños y niñas pequeñas que permanecen en la Residencia.

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

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,



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

MJL

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hemán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sra. Carolina Fonseca Amigo, Directora del "RPM-RVF Madre de la Esperanza".
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez.

<sup>3</sup> Así ocurre, por ejemplo, respecto de las fugas o abandonos de sistemas, y las agresiones físicas en el protocolo observado.