

OFICIO N°476/2019

ANT.: Visita realizada a Residencia Familiar AADD Coyhaique, con fecha 17 de octubre de 2019.

MAT.: Remite recomendaciones respecto a Residencia Familiar AADD Coyhaique.

SANTIAGO, 20 de diciembre de 2019

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

A: SR. LUIS ALVARADO DÍAZ  
DIRECTOR (S)  
RESIDENCIA FAMILIAR AADD COYHAIQUE

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 a su institución, elaboradas en el contexto de la visita en terreno, realizada el 17 de octubre de 2019, por la Defensoría de los Derechos de la Niñez a la Residencia por usted dirigida, mismas que esperamos sean acogidas y cumplidas por usted y su equipo directivo, administrativo y técnico, a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder, de manera eficiente, a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de las y los 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 remiten, 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 Coyhaique que usted dirige, con fecha 17 de octubre de 2019, ingresando a ella a las 11:00 horas aproximadamente, realizando un recorrido por sus dependencias, a fin de conocer su funcionamiento general, condiciones de vida de las y los adolescentes que permanecen en su interior, establecer conclusiones sobre dichas observaciones y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, al SENAME y a su institución, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

Primero, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en la institución, a partir de nuestra visita, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de las y los adolescentes que permanecen en la residencia.

Segundo, y en razón de la identificación de ciertos nudos críticos, se dispone una lista de recomendaciones dirigidas a la “Residencia Familiar AADD Coyhaique” por usted dirigida, las que se dividirán en distintos ámbitos.

## **1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS:**

### **1.1. Disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita.**

En principio se debe destacar la buena disposición de la dirección de la residencia ante la visita de la Defensoría de la Niñez, lo que se vio reflejado también en que, desde el inicio de la visita, el personal de la Residencia facilitó la misma.

Se destaca que Ud., a pesar de encontrarse en una actividad fuera de la Residencia, regresó de ésta para acompañar al equipo de visita. Así también, y durante el recorrido, no se dificultó el éste ni se evitó mostrar los diversos espacios que conforman la Residencia, propiciando, además, la conversación tanto con los adolescentes como con los funcionarios/as que se encontraban en las distintas dependencias.

### **1.2. Apoyo y acompañamiento activo de SENAME Regional.**

Según lo informado por Ud., existe un asesoramiento activo por parte del Servicio Nacional de Menores, lo que queda en evidencia ya que usted, como funcionario titular de la Unidad de Protección de Derechos (UPRODE) de SENAME Regional, está ejerciendo el cargo de director subrogante, a la espera del término del concurso para poder cubrir este cargo que se encuentra vacante, situación que ha permitido que, frente a problemas que han surgido durante la implementación del modelo, puedan ser ajustados oportunamente y de manera efectiva.

Asimismo, se trabaja en reuniones clínicas de casos una vez al mes, donde participa Ud., como Director (S), el equipo técnico de la residencia, un supervisor SENAME Regional, los/las tutores/as y monitores/as que tienen vínculo cotidiano con los adolescentes que viven en la residencia, situación que permite que la residencia cuente con un soporte técnico permanente, proveyendo de una instancia de supervisión técnica accesible y acorde a la complejidad de las situaciones de vulneración de derechos que han vivido los adolescentes que viven en esta Residencia.

### **1.4. Acceso a oferta programática de recreación y deporte variada para los adolescentes.**

Si bien Ud. manifestó la existencia de dificultades importantes con la comunidad de Coyhaique, respecto a la disponibilidad y acceso de los adolescentes a la oferta comunitaria, la Residencia gestionó y activó redes locales de la comuna, las que son calificadas de suficientes para los requerimientos de los adolescentes que viven allí. Es así como las actividades recreativas disponibles se encuentran ubicadas en la oferta local externa, reforzando el vínculo con el medio y la inserción social de los adolescentes que habitan en la residencia. Actualmente, los adolescentes realizan actividades deportivas de ciclismo, escalada y fútbol calle. En cuanto a talleres del ámbito artístico, se destaca uno de fotografía que nace a partir de los intereses de la única adolescente residente.

La variedad en la oferta programática recreativa y deportiva, con la que cuenta la Residencia Familiar, se explica principalmente porque uno de los elementos pilares de la intervención de este modelo corresponde a la promoción de la vinculación con las redes de protección social y comunitarias, visualizando este elemento como una exigencia en el modelo de intervención dada su importancia en el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes.

### **1.6. Se cuenta con protocolos de actuación respecto a ámbitos relevantes de la intervención.**

Los profesionales y técnicos de la residencia cuentan con un dossier de protocolos que orientan su actuación en diversos ámbitos relevantes de la intervención, tales como el “Protocolo de

*abordaje de situaciones de desajuste emocional y/o conductual*". Lo anterior, se da en contexto de inducción del modelo de residencia familiar, que implica un cambio de paradigma respecto a la protección de niños, niñas y adolescentes en modalidad alternativa de cuidado en Chile. Sin embargo, se observa que, a pesar de la existencia de los protocolos, éstos deben ser adecuados al contexto regional y con ello entregar un dossier acorde a los conflictos y temáticas a las que se ven enfrentados los y las funcionarios/as de la residencia.

## 2. RECOMENDACIONES:

### 2.1. ÁMBITO DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

#### 2.1.1. Socialización debida de protocolos de actuación de Residencia Familiar Coyhaique.

En cuanto a los protocolos elaborados en el contexto del nuevo modelo de residencias familiares, se solicita y recomienda que su Dirección considere, a la máxima brevedad, que los/as funcionarios/as de la Residencia sean integrados a programas de capacitaciones sobre la aplicación de los diversos protocolos, con el propósito de que dichos documentos sean socializados y adaptados a la realidad regional y revisados permanentemente, no solo con el personal de la "Residencia Familiar", sino que también con los adolescentes que viven allí. Lo anterior, dado que dichos protocolos tienen la finalidad de guiar la actuación de los/as funcionarios/as, de manera oportuna y eficiente, conduciéndose a través de estos procedimientos que fueron establecidos por su pertinencia técnica y acorde al modelo de intervención que, en definitiva, permite proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los adolescentes y evitar su revictimización.

Asimismo, resulta prioritario, y por tanto se solicita y recomienda, establecer e incorporar a su modelo de intervención indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos y, además, indicadores que permitan dar cuenta de la correcta socialización y adecuación de dichos documentos a la realidad regional de los mismos. La socialización de estos procesos y documentos con los/as funcionarios/as y, por cierto, con los propios adolescentes que viven en la residencia es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos/as se encuentren debidamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

#### 2.1.2. Implementar de manera urgente un sistema de registro en ámbitos sensibles y prioritarios.

Se solicita y recomienda, de manera urgente, diseñar, implementar, mantener y actualizar, de manera urgente, los siguientes registros:

- Registro y seguimiento de las denuncias que realizan las y los adolescentes directamente, y aquellas solicitadas en favor de los adolescentes residentes, independiente de las carpetas que existan en virtud de las Circulares N°05 y N°06 de SENAME. 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, garantizando su derecho a la información y participación efectiva en dichos procesos. Actualmente se observa un vacío evidente respecto a la sistematización de esta información.
- Registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia, que impliquen vulneración de los derechos de las y los adolescentes, por ejemplo, agresiones sexuales, abandonos del sistema o salidas sin retorno de la residencia, situaciones que impliquen intervención de Carabineros de Chile, incluso en situaciones que se consideren de menor envergadura, como la mantención de cuchillos, o peleas de menor entidad, etc.
- Registro permanente y actualizado respecto a la aplicación de CRAFFT, el diagnóstico de cada adolescente respecto al consumo de alcohol y drogas, su derivación y tratamiento en la red de salud.

- **Registro de visitas de los curadores/as ad litem y/o abogados/as de cada adolescente que allí reside, permitiendo así constatar los nombres de éstos, las instituciones o programas a los que pertenecen y la periodicidad de sus visitas.** Esta información resulta fundamental para garantizar el derecho efectivo a la participación e información que les asiste a los adolescentes respecto a su proceso judicial.
- **Registro del ámbito educativo, se debe implementar a la brevedad un sistema de registro de la trayectoria educativa de los y las adolescentes, que permita conocer quiénes se encuentran insertos en establecimientos educacionales, quiénes enfrentan procesos de exclusión y rezago escolar, y quiénes tienen participación en otras modalidades educacionales.** Así como también, se deberán generar planes diferenciados, en los cuales se establezcan las responsabilidades de los diferentes actores intervinientes en el ámbito educativo de los adolescentes y cuáles son las acciones a realizar por éstos, dejando registro de ellas.

Si bien el diseño, elaboración y actualización de registros (base de datos), en los ámbitos previamente señalados, implican una inversión considerable de tiempo de funcionarios/as de la *“Residencia Familiar”*, aquellos constituyen una herramienta fundamental que proveerá de información de calidad a los responsables de confeccionar planes de intervención individual con cada adolescente, acorde a sus necesidades y particularidades específicas.

## 2.2. ÁMBITO SEGURIDAD

### 2.2.1. Acciones impartidas con el propósito de resguardar la seguridad de los adolescentes.

Respecto a garantizar el derecho a la integridad física y psíquica de los adolescentes, como a resguardar su seguridad en la residencia, considerando hechos de violencia y abuso ocurridas, se instalaron 19 cámaras de seguridad al interior de la residencia, las que se encuentran distribuidas en espacios comunes que permiten visualizar el ingreso y egreso a las habitaciones de los adolescentes.

A este respecto, se solicita y recomienda ofrecer una instancia de información debida a cada adolescente, cuando ingrese a la residencia y durante el proceso de inducción, que tenga como objetivo dar a conocer la instalación de las cámaras y cuál es su objetivo, evitando especulaciones y cuestionamientos asociados a una lógica carcelaria, así como también permitiendo generar un espacio que favorezca el conocimiento de la opinión de los adolescentes respecto a esta medida, atendiendo a que son ellas y ellos quienes se encuentran expuestos cotidianamente a una exposición personal de su intimidad.

## 2.3. ÁMBITO DE ALIMENTACIÓN

### 2.3.1. Mejorar procesos de recepción y preparación de alimentos en *“Residencia Familiar”*.

En cuanto al ámbito de alimentación, esta residencia **no cuenta con nutricionista** y los alimentos como materias primas son entregados por JUNAEB<sup>1</sup>. En relación a este aspecto, los planes de alimentación no cuentan con adecuaciones de alimentación, según necesidades específicas de cada adolescente, existiendo solo una planificación. Esta situación es importante de considerar ya que en la actualidad existe un adolescente con intolerancia a la insulina y otro con sobrepeso lo que no se ha abordado de manera específica. En lo que refiere a este plan único de alimentación, los adolescentes manifiestan que no responde a sus necesidades, lo que evidencia, entre otras cosas, que no se consideran preferencias alimentarias como el veganismo o vegetarianismo.

Durante la visita Ud. informa que han levantado la necesidad de mejorar los planes de alimentación a la Dirección Nacional de SENAME, no contando con registro de esta acción a la hora de efectuado el presente informe.

<sup>1</sup> JUNAEB es un organismo de la Administración del Estado, responsable de administrar los recursos estatales destinados a velar por los niños, niñas y jóvenes en condición de vulnerabilidad biopsicosocial, para que ingresen, permanezcan y tengan éxito en el Sistema Educativo.

De igual forma, se observa una deficiencia en los registros de ingreso y salida de alimentos, así como también la inexistencia de la rotulación o clasificación de los mismos, en cuanto a fechas de vencimiento, no pudiendo determinar de manera clara y eficiente el estado actual de dichos productos, ya que se conservan en una bodega donde en general *“se deja más atrás lo nuevo”* y responde sólo al criterio de la persona que manipula la alimentación. **De acuerdo a ello se solicita y recomienda establecer un sistema de etiquetado que exhiba con claridad las fechas de rotulación permitiendo optimizar el recuso existente.**

Asimismo, se solicita y recomienda, además de la contratación de un/a profesional nutricionista para el debido abordaje de los planes alimenticios de quienes residen en su institución, la participación de los/as adolescentes en la elaboración de sus minutas de alimentación, si bien no necesariamente éstos deben decidir la alimentación que recibirán, todos los días y en cada comida del día, es importante que sean consultados/as respecto a sus preferencias de alimentación diaria, permitiendo así la inclusión de algunos alimentos o comidas a su elección, de acuerdo a estándares de nutrición adecuados y acordes a su etapa del ciclo vital. Lo anterior, garantiza el derecho a participación de los adolescentes de la *“Residencia Familiar”*, en un ámbito fundamental de su desarrollo vital, como es la alimentación y nutrición.

### 2.3.2. Internet como herramienta para la educación e información de los adolescentes.

Se solicita y recomienda evaluar, a la brevedad, el uso de internet como una herramienta básica para acceder a la información y, por tanto, para asegurar el derecho a la participación de las y los adolescentes que viven en la residencia. Lo anterior porque, según lo señalado por la dirección, actualmente no cuentan con computadores exclusivos con internet, debiendo las y los jóvenes ocupar los computadores de los profesionales de la residencia cuando lo necesitan. Así mismo, esto debe estar normado en el *“protocolo de uso de tecnología”*.

El internet es una herramienta que, utilizada de manera responsable y, en este caso, con supervisión de los/as adultos a cargo, puede ser positiva y favorable para el desarrollo integral de las y los adolescentes, contribuyendo al ejercicio del derecho a la información, participación y educación de los adolescentes que viven en la residencia.

## 2.4. ÁMBITO PARTICIPACIÓN/INFORMACIÓN

### 2.4.1. Propiciar, fomentar y crear instancias de participación de los niños, niñas y adolescentes.

Como Defensoría de la Niñez recomendamos que, con sentido de urgencia, se creen instancias de participación efectiva de los/as adolescentes que habitan en la residencia. Se recomienda crear espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por los propios adolescentes, con el lenguaje adecuado, que sean sencillos y que permitan su participación, que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y se garantice su cumplimiento y efectividad. De hecho, se recomienda que dichas estructuras puedan ser co- construidas con las y los adolescentes residentes. Estas instancias deben contar con resguardos adecuados, para que éstos/as se sientan en la libertad de poder opinar, y acompañarse de mecanismos que permitan mostrar que su opinión está siendo considerada y tenida debidamente en cuenta.

Actualmente existen algunas instancias de participación en la *“Residencia Familiar”*, tales como la *“Asamblea General”*, que se realiza mensualmente y que cuenta solo con el indicador del acta que elabora cada uno/a de los/las tutores/as que participa en dicha Asamblea. Esta instancia pretende constituirse en un espacio de participación efectiva de las y los adolescentes, sin embargo, son instancias aisladas, carecen de indicadores y/o verificadores que den cuenta de su efectividad e idoneidad, como forma de participación efectiva de los adolescentes que viven allí.

De este modo, la Residencia logrará apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación, asegurados en la Convención sobre los Derechos del Niño, recordando que el derecho a ser oído no sólo se refiere a escuchar a las y los adolescentes, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse la misma, se justifique su desatención desde su interés



superior. La protección de este derecho es clave, pues aquel permite interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, niñas y adolescentes, según lo indica el Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas (2009).

#### **2.4.2. Intervención efectiva y periódica con sistema familiar de los adolescentes que viven en la “Residencia Familiar”.**

**Se solicita y recomienda evaluar y dar cuenta a la Defensoría de la Niñez quiénes son los adolescentes que actualmente reciben visitas de sus familias y/o adultos significativos/a en la “Residencia Familiar” y quiénes no lo hacen pero sí visitan a sus familias en sus comunas, pernoctando en sus domicilios y, en estos casos, informar cómo se aborda el plan de intervención individual de los adolescentes con los adultos y/o niños, niñas y adolescentes de sus familias, cuyos domicilios no se encuentran próximos a la “Residencia Familiar”.**

### **2.5. ÁMBITO DE SALUD**

#### **2.5.1. Aplicación de batería de diagnóstico de consumo de drogas y alcohol a adolescentes que ingresan a la residencia y seguimiento de tratamientos de consumo.**

Durante la visita efectuada se observa que todos las y los adolescentes ingresados se encontraban con aplicación de tamizaje de consumo de drogas. En lo que respecta al tratamiento de quienes presentan consumo de drogas y/o alcohol, se evidencian falencias en los programas ofertados en esta línea, ya que no cuentan con profesionales y oferta que sea atinentes a las necesidades particulares de los y las adolescentes que se encuentran en la Residencia.

**De acuerdo a dichos antecedentes, se solicita y recomienda a la Residencia que cuente, con urgencia, con un registro pormenorizado de los diagnósticos y tratamientos de consumo de droga y/o alcohol, especificando los controles médicos, asistencias por parte de los adolescentes, así como la de los/as profesionales que los atienden, en caso de existir.**

### **2.6. ÁMBITO INFRAESTRUCTURA**

#### **2.6.1. Instalación de placa con número de la dirección de la residencia.**

**Se solicita y recomienda instalar, a la brevedad, el número del domicilio en una placa visible afuera de la residencia, pues se hace difícil llegar de manera expedita a ésta.** En este sentido, es importante que la residencia se encuentre accesible, tanto para las familias de las y los adolescentes y para sus terceros significativos, tales como curadores/as ad litem y otros actores relevantes en la vida de quienes que se encuentran viviendo en este lugar, favoreciendo su proceso de inserción social y el derecho a vivir en familia.

### **2.7. ÁMBITO EDUCACIÓN**

Este aspecto constituye una de las necesidades más importantes que tienen actualmente las y los adolescentes de la Residencia. Prácticamente ninguno se encuentra recibiendo educación formal regular. Se debe propiciar el **reingreso efectivo al sistema escolar de todos los adolescentes que han sido, de alguna manera, excluidos de sus establecimientos educacionales.** En este sentido, se solicita y recomienda, de manera urgente, **potenciar el trabajo realizado con las y los adolescentes de la Residencia por la Escuela de Reingreso y Reinserción Escolar Centro de Educación Integrada de Adultos (CEIA) Josefina Méndez de Coyhaique, e incentivar y asegurar la participación de estos en esta escuela.**

Como se señaló previamente, se debe conocer y registrar la modalidad de apoyo educacional que está recibiendo cada adolescente, los procesos educativos en que se encuentran, identificando avances, logros y dificultades. **Se solicita y recomienda habilitar algún sector de la residencia como espacio destinado a los procesos de estudio y aprendizaje y desarrollo de tareas, con escritorios y**

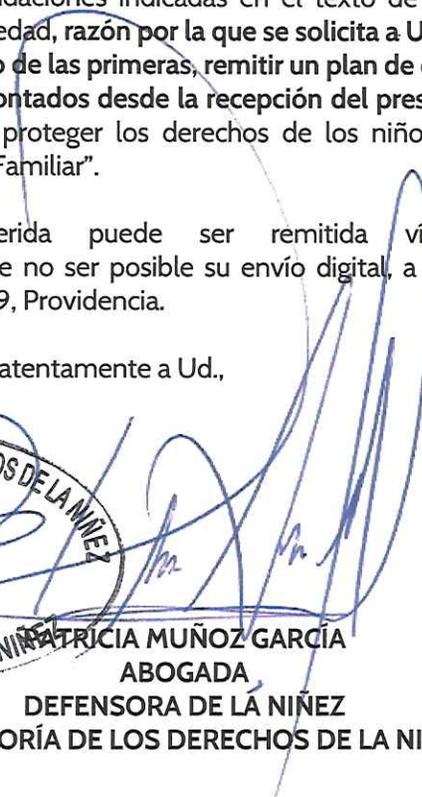
luminosidad adecuada, recogiendo para esos efectos, de manera concreta, la opinión de los propios adolescentes.

La elaboración del presente listado de recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a la "Residencia Familiar", por usted dirigida, focalizar su intervención y recursos en los temas más urgentes de resolver, considerando que la oportuna y adecuada intervención en los ámbitos previamente indicados, tendrá un impacto favorable en la vida de las y los adolescentes que allí residen. Asimismo, se incorporan buenas prácticas y fortalezas de la institución, con el objetivo de reforzar acciones y medidas impartidas que se destacan en la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Solicito que las recomendaciones indicadas 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 20 días contados desde la recepción del presente Oficio, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en esta "Residencia Familiar".

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.,



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

FBM/FTG/OAB/mgm

Distribución:

- Destinatario
- Sra. Susana Tonda Mitri, Directora SENAME
- Sr. Hernán Larraín, Ministerio de Justicia
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez