

**OFICIO N° 479/2020**

**ANT.:** Visita remota de seguimiento a Residencia Familiar AADD Coyhaique el 14 de mayo de 2019.

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

**SANTIAGO, 11 de junio de 2020**

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

**A: SRA. CLAUDIA DE LA HOZ CARMONA  
DIRECTORA NACIONAL (S)  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, en virtud del artículo 4° letras f), g), h) e i) de la Ley N°21.067, que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, mediante este Oficio vengo en informar y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la ejecución de una visita remota de seguimiento, realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez, a la Residencia Familiar AADD Coyhaique, de Administración Directa de su servicio.

La Defensoría de los Derechos de la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó la Residencia Familiar Coyhaique, con fecha 14 de mayo de 2020 a través de la modalidad de videoconferencia. Se realiza el contacto telefónico con el director (s) el Sr. Luis Alvarado Díaz a fin de conocer el funcionamiento general de la Residencia, condiciones de vida de los y las adolescentes que permanecen en su interior en contexto de la emergencia sanitaria generada por el virus Covid-19, realizar seguimiento a las recomendaciones realizadas luego de una visita anterior realizada por esta Defensoría de la Niñez, el 17 de octubre de 2019, identificar nudos críticos, destacar fortalezas y establecer conclusiones sobre dichas observaciones y entregar nuevas recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, su Servicio, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los y las adolescentes que allí se encuentran.

De la visita señalada, la Defensoría de los Derechos de la Niñez pudo detectar algunos avances importantes y fortalezas con respecto a la visita anterior, aspectos positivos con respecto a la preparación y abordaje generado para afrontar la emergencia sanitaria, pero también fue posible constatar ciertos nudos críticos que persisten en la institución visitada, a pesar de estar bajo constante supervisión técnica de parte de SENAME, y es por ello que se emiten las siguientes recomendaciones a su Servicio y también a la Dirección Regional de Aysén de SENAME, las que le serán remitidas directamente y que por este acto se adjuntan.

**Observaciones y recomendaciones al Servicio Nacional de Menores para su intervención respecto de la Residencia Familiar Coyhaique:**

**1. ÁMBITO ABORDAJE CONTINGENCIA SANITARIA COVID 19**

Con respecto a este ámbito se entrevistó al director abordando distintos aspectos que preocupan especialmente en el contexto de pandemia provocada por el virus Covid 19 que tiene al país y la región en una situación de emergencia constante, lo que ha impedido desarrollar

actividades con normalidad y ha significado una restricción importante para la movilidad de las personas, lo cual afecta de manera más particular a los niños, niñas y adolescentes que se están bajo el cuidado del Estado por encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad.

En primer lugar, se destaca el que todos los adolescentes y funcionarios de la residencia, tanto el personal estable como rotativo y el personal de aseo, fueron vacunados contra la influenza el 18 de marzo de 2020. A su vez, señala contar con suficientes materiales e insumos higiénicos necesarios para enfrentar la pandemia y prevenir contagios, incluyendo suficiente stock de mascarillas, alcohol gel y jabón. Se realizarían estrictos controles de ingreso a la residencia, los que incluyen toma de temperatura para funcionarios y adolescentes.

Se informa que, siguiendo lo establecido en el Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por Coronavirus Covid-19 de SENAME, las visitas de familiares y figuras significativas de los adolescentes fueron suspendidas en un período inicial, pero que posteriormente, considerando la realidad sanitaria regional en donde en un periodo importante no hubieron casos activos de personas con el virus, se restringieron a una visita semanal o quincenal, dependiendo de si las familias tienen domicilio en Coyhaique o no. Para los adolescentes que no pueden ser visitados con esta periodicidad, por lo lejano del domicilio de sus familias, el Tribunal de Familia de Coyhaique ha autorizado, en algunas ocasiones, que visiten a sus familias en las localidades en que residen, tomando las precauciones sanitarias necesarias para evitar el contagio y dispersión del virus. El director señala que desde la residencia han propiciado el contacto de los adolescentes con sus familias de manera telefónica y a través de videollamadas habilitando un teléfono de la residencia para ese propósito.

Se habría informado y explicado a los adolescentes, a través de charlas realizadas por profesionales de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, de los alcances e implicancias de una pandemia mundial de este tipo y las medidas de emergencia que se han debido tomar para resguardar su salud y la de los funcionarios. La reacción de los adolescentes habría sido positiva y comprensiva de manera inicial. Con el paso del tiempo se ha empezado a notar en los adolescentes signos de ansiedad y agote frente al constante encierro y las severas medidas de precaución. Frente a esta problemática, el director señala que se ha trabajado desde la Residencia en diversas estrategias para afrontar el encierro, tales como organizar diverso tipo de actividades recreativas, incluyendo salidas semanales a lugares naturales con los adolescentes, en donde no exista presencia de otras personas, como cerros, lagos y ríos. Estas actividades se realizan tomando en cuenta las condiciones sanitarias de la región (al momento de la visita existía solo un caso activo de persona contagiada en la región), y se les ha explicado a los adolescentes que en caso de que existan nuevos contagios, estas salidas deberán suspenderse, al igual que las visitas de familiares y figuras significativas.

El director señala que, con fecha 13 de abril de 2020, se tiene contacto con epidemiólogo de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, quién recomienda la realización de este tipo de medidas desde el punto de vista sanitario, siempre tomando las medidas de prevención necesarias, considerando las circunstancias locales, evolución de los contagios y que, en ese periodo, la región no se encontraba en etapa de transmisión comunitaria. Con este mismo epidemiólogo se habrían revisado las dependencias de la residencia, definiendo los lugares que se utilizarían en caso de tener adolescentes o funcionarios contagiados, lugares apropiados de aislamiento para casos sospechosos y otros para realizar cuarentena en caso de contagios confirmados.

Asimismo, informa que se establece sistema de turno para los funcionarios consistente en trabajar 7 días seguidos para descansar los 7 siguientes, esto con la finalidad de prevenir el contagio de varios funcionarios de la residencia de manera simultánea, para lograr contar con el personal necesario para responder a necesidades de los adolescentes de manera permanente.

**Se destaca y valora la manera en que se ha preparado la Residencia Familiar de Coyhaique para afrontar esta alerta sanitaria**, tomando medidas de prevención adecuadas, informando debidamente a los adolescentes de la situación sanitaria mundial que se enfrenta, propiciando la mantención de los contactos con familiares y figuras significativas, considerando

las precauciones sanitarias necesarias para resguardar su salud y la de sus familias, y creando estrategias de contención y distensión emocional para permitirles sobrellevar la ansiedad y afectación psicológica que puede provocar la restricción de movilidad debido a las medidas preventivas. Sin embargo, causa preocupación que algunas de estas actuaciones y medidas adoptadas por la residencia no se adecúen e incluso puedan significar un incumplimiento del Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por Coronavirus Covid-19 en centros de cuidado alternativo residencial de administración directa del mismo SENAME.

**Se solicita y recomienda solucionar esta incongruencia entre estas medidas y acciones realizadas tomando en consideración a la realidad sanitaria local, con lo instruido por el protocolo SENAME, de manera general, a las residencias de administración directa, en donde no se realiza una diferenciación regional o local según los distintos contextos y realidades sanitarias en los que se encuentran insertas las distintas residencias a lo largo del país.**

## 2. ÁMBITO DE VINCULACION CON LA COMUNIDAD

En el Oficio N° 477/2019 de fecha 19 de diciembre 2019 la Defensoría de la Niñez solicita y recomienda a SENAME ***“la creación de un plan sistemático de vinculación con la comunidad cercana a la Residencia, donde consten los objetivos de los proyectos de Residencias, las actividades que se desarrollan y la personas que lo conforman (tanto los niños, niñas y adolescentes como su personal). Con lo anterior, se busca evitar la estigmatización que sufren los niños, niñas y adolescentes que viven en Residencia, acercando su realidad a la comunidad.”***

En este punto se identificaron importantes avances informados por el director. Este señala que se ha estado trabajando en un plan de fortalecimiento de los vínculos comunitarios que ha considerado el posicionamiento de la Residencia como un integrante positivo dentro de la comunidad, a través de la generación de lazos por medio de la realización de acciones en favor de ella. Se han realizado talleres con los adolescentes a través de los cuales estos han hecho tarjetas de navidad que han repartido a los vecinos, han realizado exposiciones públicas de sus pinturas, trabajado en la creación de protectores faciales y mascarillas, con materiales que en ocasiones han sido provistos por los mismos vecinos, para luego ser entregadas como donación a la Residencia Renuevito y al Hogar de Cristo de Coyhaique. La comunidad por su parte también ha realizado algunos gestos en favor de la Residencia, como la donación de tortas para la celebración de festividades por parte de una pastelería y la donación de libros por parte de una librería del sector.

El director señala que se ha notado un cambio en la relación de la residencia con su entorno, modificándose la percepción negativa y actitud estigmatizadora que muchos vecinos han tenido anteriormente para con los adolescentes y ha disminuido notablemente la ocurrencia de nuevos conflictos con los vecinos, los que en ocasiones anteriores fueron muy complejos. Con los vecinos del sector actualmente se tendría una buena relación estable a través del diálogo y trabajo permanente que existiría con la junta de vecinos y su presidenta.

**Se solicita y recomienda continuar con este plan de intervención comunitaria, siempre propiciando e integrando en dicho proceso, de manera efectiva y real, la participación de las y los adolescentes que viven en la Residencia, con el propósito de que sus opiniones sean debidamente tomadas en cuenta y sean partícipes activos de los espacios de vinculación que se desarrollarán con la comunidad desde un contexto protector, considerando además, como parte de la intervención integral, el establecer alianzas estratégicas con actores locales, incluyendo la Municipalidad, para favorecer que los/las adolescentes y sus familias accedan oportunamente a los beneficios y servicios existentes en el entorno.**

### 3. ÁMBITO DE OFERTA PROGRAMÁTICA ENFOCADA EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA VIDA INDEPENDIENTE

De acuerdo a lo informado en el Oficio Ord. 0765 remitido a la Defensoría de la Niñez el 1 de abril de 2020 por parte de la Dirección Nacional de SENAME, durante el año 2019 se ejecutó en la Residencia, en coordinación con el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), el proyecto “Hacia la vida independiente”, iniciativa de FOSIS que permitió ejecutar pilotos en algunas temáticas. Este proyecto contempló 3 etapas: 1. Diseño, preparación y selección; 2. Capacitación en apresto laboral y capacitación en un oficio; 3. Vinculación laboral. Ese año se inscribieron 7 de los adolescentes que viven en la Residencia en este programa, aunque lamentablemente solo una adolescente terminó las tres etapas del proyecto.

Según lo informado por el director en esta última visita, este año no existe en la Residencia oferta programática enfocada en el desarrollo de habilidades para la vida independiente de los adolescentes que ahí residen. Señala que casi no han tenido contacto con FOSIS y tampoco con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), ni se han hecho ejercicios para conocer los intereses de los adolescentes, elemento central al momento de generar una oferta de programas enfocados en desarrollar habilidades para la vida independiente.

Esto resulta muy preocupante ya que no existen opciones complementarias a los estudios escolares de nivel medio para que los adolescentes puedan adquirir habilidades que les permitan desarrollarse de manera autónoma una vez egresados de la Residencia, considerando, además, que muchos de los adolescentes que allí residen no cuentan con redes de apoyo externas importantes que les sirvan de sustento para adquirir una independencia segura.

**Se solicita y recomienda a su Servicio que realice las gestiones de coordinación necesarias, con FOSIS, SENCE y/u otra institución pertinente, para proveer de oferta programática de buena calidad y con pertinencia cultural, enfoque de género y de derechos humanos, destinada al efectivo desarrollo de habilidades para la vida independiente.** Asimismo, se hace necesario contar con oferta de capacitaciones laborales o talleres de apresto laboral, orientados a otorgar herramientas a los niños, niñas y adolescentes para proyectar una vida autónoma e independiente una vez que cumplan 18 años.

Se deben generar las acciones necesarias para contar con una oferta de capacitaciones, que permita tener una disponibilidad de programas acorde a los intereses de los y las adolescentes que viven en la residencia y **que contemple, además, la factibilidad de ampliar dichos conocimientos a través de la educación superior** ya que, comúnmente solo se ofrecen capacitación en oficios desvinculados a los intereses de los adolescentes. **Por tanto, se solicita y recomienda abordar, con urgencia, este ámbito desde esta perspectiva.**

### 4. ÁMBITO DE DOTACION DE PERSONAL ESPECIALIZADO DE LA RESIDENCIA FAMILIAR

En este ámbito es necesario mencionar que en Oficio N°477/2019, de fecha 19 de diciembre 2019, la Defensoría de la Niñez solicita y recomienda a SENAME aumentar dotación de personal incorporando a una/una psiquiatra con especialización infantoadolescente y consumo de sustancias y a un/una profesional nutricionista.

**Se destaca y valora la incorporación de una nutricionista al equipo de la residencia, la que se encuentra trabajando por media jornada.** De acuerdo a lo señalado por el director, esta profesional ha hecho una evaluación nutricional de cada uno de los adolescentes, derivándolos a los controles médicos correspondientes, ha trabajado con el equipo en sus rutinas físicas, ha hecho observaciones a las minutas de alimentación JUNAEB y ha sugerido su modificación cuando lo ha estimado necesario de acuerdo a las necesidades de salud de los adolescentes.

Por otro lado, es necesario recordar que, en Oficio Ord. 0765 remitido a la Defensoría de la Niñez el 1 de abril de 2020 por parte de la Dirección Nacional de SENAME, se informa que la dirección Regional se encontraba realizando las últimas gestiones para la posterior licitación del cargo de psiquiatra con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancia. Sin embargo, en esta visita el director informa que, a la fecha no se ha logrado contratar al profesional porque al parecer no hubo interesados en postular al cargo que se ofreció por medio de una licitación pública. Al momento de la visita no se ha vuelto a levantar un nuevo proceso de licitación para este cargo. Esto es muy preocupante ya que la necesidad urgente de contar con un psiquiatra con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancias, al menos durante media jornada, para los adolescentes de la residencia persiste.

**Se solicita y recomienda realizar las acciones y gestiones necesarias para iniciar un nuevo proceso para lograr incorporar efectivamente a un psiquiatra con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancias, al menos durante media jornada, en la Residencia Familiar, haciendo los esfuerzos necesarios para hacer más atractivo el cargo para que profesionales se interesen en postular. Se solicita informar fecha en que se realizará la siguiente licitación y plan de acción de contingencia en caso de que esta no resulte exitosa, ya que resulta apremiante contar con un psiquiatra que colabore en una intervención oportuna y acorde a las necesidades de salud mental, de manera permanente, de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, toda vez que la mayor parte de las y los adolescentes que hoy residen en esta institución cuentan con consumo problemático de múltiples sustancias y, además, mantienen diagnósticos referidos a patologías del área de salud mental, las que no están siendo abordadas de manera eficaz por la oferta de salud pública existente en el territorio, situación a la que se suma que el personal de la residencia carece de los conocimientos necesarios para responder oportunamente a las diferentes crisis que presentan continuamente las y los adolescentes, debido a que no es ámbito de su especialidad.**

## 5. ÁMBITO DE PLANES DE INTERVENCIÓN EN DOMICILIO

Durante la realización de la visita remota se pregunta al director si durante el período de la emergencia sanitaria se había tenido que aplicar la circular 06 frente a hechos que eventualmente podían ser constitutivo de vulneraciones de derechos en contra de los adolescentes. Frente a esta pregunta, se menciona el caso de un adolescente, que actualmente se encuentra bajo la modalidad de intervención en domicilio, que se habría visto involucrado en una riña en Puerto Aysén resultando con lesiones, de acuerdo a lo informado por su padre. Si bien, efectivamente se realizó la denuncia correspondiente en el Ministerio Público y se informó al Tribunal de Familia de estos hechos, al preguntar a los profesionales de la residencia sobre el estado de salud del adolescente, gravedad de las lesiones, y paradero actual, sólo señalan que estaría “circulando por Aysén, debiera llegar hoy a Coyhaique, según lo informado por el padre”, pero no se tiene ninguna claridad sobre su estado actual ni paradero real, señalando que el padre tampoco tendría más información, que era algo común el que no se encontrara en su domicilio y que no era la primera vez que se involucraba en riñas.

Se efectúan consultas con el objeto de observar y conocer cuántos son los y las adolescentes que se encuentran en modalidad de intervención en domicilio, señalando el director, que el 50% de los referidos se encuentran en esta situación. En ese marco se hace necesario abordar y conocer en profundidad como se ha estado desarrollando este tipo de intervención.

**Se solicita y recomienda, realizar una revisión acabada de la forma en que se están aplicando y evaluando los planes de intervención domiciliar de los adolescentes que se encuentran ingresados en la Residencia, considerando especialmente la importancia de la realización del acompañamiento correspondiente por parte de la dupla psicosocial especializada en intervención familiar con la periodicidad necesaria acorde a sus necesidades actuales, la**



realización de acciones de intervención tanto de la familia como con respecto al adolescente, dentro de las que se deben considerar el apoyo en la resolución de situaciones problemáticas que dificultan el ejercicio de la parentalidad y la observación de la dinámica familiar en el espacio cotidiano para apoyar aquellos aspectos en donde se observen mayores dificultades. Se debe evaluar periódicamente, por parte de la Residencia, el progreso de esta intervención y la respuesta de los adultos que posiblemente asumirán su cuidado personal, informando debidamente de avances, fortalezas y debilidades de los procesos de intervención a través de esta modalidad al Tribunal de Familia, con la finalidad de evaluar su pertinencia según las realidades particulares de cada adolescente. Este tipo de intervención no puede significar que se genere un grado de desentendimiento por parte de la Residencia para con respecto a los adolescentes y a la aplicación y evolución de sus planes de intervención.

## 6. ÁMBITO DE REPRESENTACION JURIDICA DE LOS ADOLESCENTES

En este ámbito se destaca el trabajo que realiza el programa Mi Abogado representando a todos los adolescentes de la residencia, teniendo contacto constante con cada uno de manera semanal, a través de canales de comunicación accesibles y visitas periódicas. El director señala que se tiene buena coordinación en el programa, que en ocasiones se abordan estrategias jurídicas en conjunto, y que del programa responden correctamente cuando los adolescentes requieren asistencia.

Resulta necesario recordar que en el Oficio N°477/2019 de fecha 19 de diciembre 2019 la Defensoría de la Niñez solicita y recomienda a SENAME “*registrar los y las adolescentes que cuenten con curadores/as ad litem designados/as -y aquellos que no-, qué contacto efectivo con dicho/a abogado/a han tenido, con qué frecuencia y en qué lugares se desarrolla dicha interacción, de manera de garantizar el derecho*”. Si bien todos los adolescentes cuentan con curador ad litem proporcionado por el programa Mi Abogado, y se estarían realizando los contactos necesarios con la abogada curadora con la frecuencia adecuada, la Residencia todavía no cuenta con un registro especial diferenciado para constatar este tipo de información. El director señala que cada visita se registra en el libro de novedades y se traspa la información a la plataforma SENAINFO, pero que no existe un registro separado de este tipo de información, el que finalmente dependerá de la forma de proceder de cada dupla psicossocial.

**Por tanto, se reitera la solicitud y recomendación a su Servicio de verificar y evaluar los registros y actualización de información relevante respecto de los NNA, en el caso de la Residencia Familiar de Coyhaique especialmente con respecto al registro de información de curadores ad litem designados para cada adolescente, contacto efectivo con sus respectivos abogados, frecuencias de contactos y desarrollo de la intervención sociojurídica que se realiza con cada uno de ellos.**

## 7. ÁMBITO DE INFRAESTRUCTURA

En la visita anterior, realizada el 17 de octubre de 2019, se pudo observar falencias en la infraestructura, particularmente referidas a la habilitación de los espacios de la Residencia para personas con movilidad reducida. Frente a esta falencia detectada, se solicitó y recomendó a su Servicio que se implemente, con sentido de urgencia, la adecuación de la infraestructura de la Residencia Familiar. En la visita remota realizada recientemente, el director señala que, si bien no existe actualmente un adolescente residente con movilidad reducida, si se han realizado las gestiones necesarias para adecuar la residencia para acoger a personas con discapacidad, y que cuentan con la implementación y maquinaria necesaria para recibir a un adolescente con esas características, permitiéndole moverse con facilidad por los espacios de la residencia en caso de requerirlo.


**Se valora y destaca esta mejora realizada con respecto a la visita anterior, lo que implica una capacidad efectiva, por parte de la institución, de acoger adolescentes en situación de discapacidad física.**

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 y los adolescentes que habitan en la “*Residencia Familiar AADD Coyhaique*”, considerando que su intervención oportuna y adecuada permitirá dar cumplimiento al deber del Estado de Chile de brindar efectiva protección y cuidado a quienes tiene bajo su dependencia y tutela.

Pido a Ud. que las solicitudes y recomendaciones indicadas en el texto de este Oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. 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**, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los adolescentes que permanecen en la “*Residencia Familiar AADD Coyhaique*”.

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**

FTG/mgm

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez.
- Residencia Familiar AADD Coyhaique.