



**OFICIO N° 84/2020**

**ANT.:** Visita remota realizada a Residencia AADD Residencia Coyhaique con fecha 17 de mayo de 2020.

**MAT.:** Remite recomendaciones que indica.

**SANTIAGO, 11 de junio de 2020**

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

**A: SRA. CARMEN GABRIELA BAHAMONDEZ  
DIRECTORA  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES REGIÓN DE AYSÉN**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, vengo en **informar y proveer recomendaciones** elaboradas en el contexto de la ejecución de una **visita remota de seguimiento, realizada por esta Defensoría de la Niñez, con fecha 17 de mayo de 2020, a la Residencia AADD Coyhaique**, ubicada en Coyhaique, cuya administración es efectuada por vuestro Servicio.

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”.*

Es preciso mencionar que, en reconocimiento del complejo escenario de pandemia por Covid-19, con fecha 15 de marzo de 2020, SENAME publica la primera edición de los protocolos de actuación frente



al Coronavirus para los establecimientos residenciales, a saber, el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”* y el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”*, los que han sido actualizados periódicamente. De acuerdo a éstos, y en función de garantizar y resguardar los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del estado, la Defensoría de la Niñez comenzó a implementar visitas por medios remotos, para continuar ejerciendo sus funciones legales de monitoreo, pero evitando exponer a los niños, niñas y adolescentes a situaciones de riesgo en contexto de alerta sanitaria.

En este escenario, con fecha 14 de mayo de 2020, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, visitó de manera remota, por medio de videollamada, la Residencia AADD Coyhaique. Durante la visita, participaron de instancias de entrevista el Director (s) y la enfermera encargada del área salud de la Residencia. Esto, a fin de conocer su funcionamiento general y el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en la primera visita efectuada con fecha 17 de octubre de 2019. Junto con ello, se aborda el funcionamiento de la misma en contexto de emergencia sanitaria, y las condiciones de vida de los adolescentes, de modo tal de identificar fortalezas y nudos críticos y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, su Servicio, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran, los cuales se detallarán en el texto de este Oficio.

## 1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS

### 1.1. Buena disposición de la dirección y funcionaria ante la visita.

Durante todo el desarrollo de la visita se observa una buena disposición a la entrega de la información donde se observa **una apertura al trabajo colaborativo**. Igualmente, en este ámbito se **facilita el recorrido íntegro a las instalaciones de la Residencia por parte del Director (s)** pudiendo observar y tener acceso a todos los espacios y a los y las adolescentes que se encontraban en éstos, desarrollando dinámicas cotidianas al interior de la residencia.

### 1.2. Estrategias contexto pandemia COVID – 19:

En lo que respecta a las estrategias adoptadas por la Residencia en el marco de la pandemia se destaca la **coordinación establecida con el Epidemiólogo de la Seremi de Salud** de la región, quien visitó y recorrió las dependencias de la Residencia, otorgando la asesoría pertinente para adecuar los espacios en el caso que tengan que aislar los y las adolescentes por sospecha de contagio o por diagnóstico positivo de Covid. Asimismo, en este aspecto se destaca que la Residencia cuenta con los espacios necesarios para efectuar aislamiento sanitario requerido en función de la cantidad de los y las adolescentes que actualmente residen en la misma institución.

Por su parte, en cuanto a **los procesos de vacunación recomendados por el Servicio de Salud de nuestro país**, se debe destacar que tanto las y los adolescentes como todo el personal transitorio o permanente de la Residencia se encuentran actualmente vacunados generando con esto un factor



protector asociado a contagios de posibles enfermedades por virus respiratorios presentes en nuestra región distintos al Coronavirus.

De igual forma se destaca la aplicación de los **protocolos de control de acceso a la Residencia desarrollados por los funcionarios** que incluyen el control por parte de la enfermera de la misma institución, en cuanto a sintomatología asociada a este virus como toma de temperatura y signos vitales, éste protocolo es aplicado tanto a funcionarios como a los y las adolescentes que ingresan a la residencia de manera habitual. Siendo este aspecto uno de los considerados en el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”*.

En lo que respecta a los insumos para enfrentar dicha pandemia el director informa que la **Residencia cuenta con todos los recursos necesarios**, llevando un inventario de ellos. Esta información es remitida semanalmente a Sename Regional, específicamente, informa sobre los insumos que han sido ocupados por los usuarios y funcionarios de la Residencia, existiendo una reposición periódica por parte del servicio. Así también, señala que cuentan con los insumos necesarios para poder funcionar por un margen de dos meses considerando incluso la existencia de casos positivos al interior de la Residencia.

### 1.3 Plan de vinculación con figuras significativas:

Durante la pandemia de Covid-19, según lo señalado por el director, la Residencia ha **generado las instancias para facilitar y promover el contacto con las familias de origen o figuras significativas a través de medios digitales**, tales como un teléfono que la Residencia habilitó para ello, no existiendo restricción en la duración de las llamadas ni la frecuencia, pero si garantizando que sea un recurso que puedan aprovechar todos los y las adolescentes.

Esto último se condice con lo señalado por el Comité de los Derechos del Niño<sup>1</sup> en contexto de esta pandemia, 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”*.<sup>2</sup> A este respecto también se ha pronunciado las Naciones Unidas, 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.”*<sup>3</sup>

En este sentido, se señala que por protocolo del Sename se suspendieron todas las visitas presenciales, pero ante la necesidad de mantener dichos contactos de manera excepcional, por ejemplo en los casos de quienes pertenecen a comunas aisladas o con dificultades de medios de comunicación como internet, es que por medio de la autorización del Tribunal de Familia se han realizado visitas de

<sup>1</sup> 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>.

<sup>2</sup> Ibid par.7

<sup>3</sup> Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 80.



algunos adolescentes a sus familias de origen resguardando todas las medidas de seguridad al respecto y siendo acompañados por funcionarios/as de la misma residencia.

## **2. AVANCES REFERENTES A OBSERVACIONES EFECTUADAS POR LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ**

### **2.1 Recurso humano suficiente y con mayor especialización.**

Durante la visita anterior efectuada por la Defensoría de la Niñez uno de los aspectos considerados como falencias fueron los relacionados al recurso humano de la Residencia en cuanto a la necesidad de contratar profesionales especializados respecto a ciertas materias determinantes en la calidad de vida de los y las adolescentes que viven allí y la insuficiencia de personal para la debida atención de los y las adolescentes. En este sentido en el oficio N° 477 de fecha 20 de diciembre de 2019, esta Defensoría de la Niñez recomienda *“incorporar un profesional nutricionista media jornada en la residencia, quien pueda conocer y atender de manera oportuna las necesidades nutricionales de los NNA, esto porque actualmente las adecuaciones de menús a requerimientos especiales de los NNA demoran excesivamente pues dependen del nivel central...”*

De acuerdo a lo observado en esta visita se puede constatar la contratación de una profesional de esta profesión por media jornada quien ha efectuado una evaluación nutricional completa de cada uno de los y las adolescentes, generando además cambios en las pautas de alimentación generales y particulares de los referidos de acuerdo a sus necesidades específicas. Esto último se traduce en la implementación de nuevas estrategias enfocadas en propiciar la vida y alimentación sana al interior de la misma, así como también se han podido detectar enfermedades derivadas del exceso de peso de algunos adolescentes, a quienes se los ha derivado a la red de salud pertinente.

### **2.2 Coordinación con el intersector y programas de representación judicial.**

De acuerdo a lo observado por nuestra institución en oficio N°476 de fecha 20 de diciembre de 2019 existía un problema en la coordinación con el área de educación y salud primaria. Sin embargo, de acuerdo a lo relatado por el Director en la visita remota, se observa actualmente una articulación adecuada fluida y constante con ambos sectores, posibilitando con ello, que en la actualidad todos los y las adolescentes que se encuentran en la Residencia mantengan sus controles médicos y procesos educativos de manera regular.

En lo que respecta al nudo crítico identificado respecto a la falta de vinculación de los y las adolescentes con programas de representación judicial, actualmente con el Programa Mi abogado, el director señala que se ha establecido un plan de trabajo en la que mantienen reuniones semanales y una comunicación permanente enfocada en mejorar las condiciones de los adolescentes presentes en la Residencia y el trabajo de la misma con los referidos. Esta información es corroborada por la directora del programa Mi Abogado en reunión sostenida con la Coordinadora de la Macrozona de Aysén de esta Defensoría de la Niñez. Es importante, reforzar que esta planificación y coordinación se garantice el derecho a la participación de los y las adolescentes.



### 2.3 Plan de Vinculación Comunitaria:

Durante la visita efectuada anteriormente uno de los nudos críticos detectados se relacionaba con las dificultades en la relación entre la comunidad, específicamente los vecinos y la Residencia, particularmente en la primera etapa de instalación. Actualmente se destaca que, la Residencia ha desarrollado una variada gama de actividades enfocadas en que la comunidad conozca su quehacer tales como exposiciones de arte y dibujos abierta a la comunidad, reuniones con dirigentes locales, confección de mascarillas para ser entregadas a instituciones como el Hogar de Cristo y la Residencia Renuévito. Estas acciones prosociales han propiciado una mejor relación con la comunidad, más cercana y mayor comprensión de la situación de vida de los y las adolescentes que ahí se encuentran. En este sentido el director plantea que se seguirán buscando estrategias y espacios para sumar a la comunidad al trabajo realizado por la Residencia en cuanto a la reinserción social de los referidos que viven allí.

En este marco es necesario señalar que Sename Región de Aysén debe desplegar actividades enfocadas a apoyar las acciones desplegadas por la Residencia y de igual forma realizar acciones orientadas a sensibilizar a la comunidad y desestigmatizar a los y las adolescentes que viven en la Residencia AADD Coyhaique.

### 2.4 Infraestructura de la Residencia:

Durante la visita efectuada en octubre del año 2019 se pudo constatar que la Residencia no contaba con la numeración en la parte exterior de la misma, por lo que se solicitó y recomendó “(...) *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 esta...*”<sup>4</sup>. En la presente visita de seguimiento se verificó que **esta observación fue subsanada, por lo que la Residencia en la actualidad cuenta con un aplaca con la numeración correspondiente** facilitando con ello el acceso a la misma.

En lo que respecta a este mismo ámbito se observó a la Residencia en su oportunidad el no contar con la habilitación de espacios para recibir personas en situación de discapacidad. De acuerdo a lo señalado por el director, en la actualidad **cuentan con rampas móviles las cuales pueden ser instaladas según la necesidad, en escaleras del primer piso generando con ello la adecuación de los espacios para personas con desplazamiento reducido**. En este ámbito también se menciona que, en el caso de ingresar un adolescente con discapacidad física, la Residencia cuenta con un dormitorio en el primer piso y baño habilitado para ello.

---

<sup>4</sup> Oficio 476/20 de diciembre de 2020. Defensoría de la Niñez a Residencia AADD Coyhaique.



### 3. PRINCIPALES NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES EFECTUADAS A SU SERVICIO

#### 3.1 Recursos Humanos especializados área de Salud Mental.

En oficio N°477 de fecha 20 de diciembre de 2019, esta Defensoría de la Niñez, señala y recomienda la necesidad de la *“incorporación de psiquiatra con especialización en población infantoadolescente y consumo de sustancias, media jornada, de manera de contar con una intervención oportuna y acorde a las necesidades de salud mental de los NNA en residencia de manera permanente...”* En este ámbito, si bien se señala por parte del director que Sename efectuó la licitación de este cargo, no contó con oferentes por lo que en la actualidad aun no cuentan con este recurso.

#### 3.2. Planes de intervención enfocados en Desarrollo de Habilidades para la Vida Independiente.

De acuerdo a lo informado por el director en la última visita remota efectuada, en la actualidad, la residencia no cuenta con una oferta programática enfocada en el desarrollo de habilidades para la vida independiente de los y las adolescentes que allí residen.

Según lo señalado en las *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños” de las Naciones Unidas*. En este marco se debe contemplar a incorporación de dichos programas de capacitación en los propios planes de invención de los y las adolescentes de acuerdo a sus necesidades e intereses!

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Efectuar la coordinación de manera urgente con FOSIS, SENCE y/u otra institución pertinente, en función de conocer las ofertas establecidas para el presente 2020 con objeto de que estas ofertas programáticas sean puestas a disposición de los y las adolescentes de la residencia y estos puedan elegir de acuerdo a sus intereses de manera autónoma.**

#### 3.3 Sistema de registros de ámbitos urgentes y/o prioritarios.

En oficio N°476 de fecha 20 de diciembre de 2020 se efectúa por parte de nuestra institución se solicita y recomienda diseñar, implementar, mantener y actualizar, de manera urgente *“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...”*

En este aspecto es necesario señalar que a la fecha de efectuada la visita remota aún no se implementa un sistema de registro especial de las visitas realizadas por parte de los curadores ad litem a los y las adolescentes de la Residencia, quedando esto solo registrado en el “Libro de Novedades” de la Residencia. Al consultarle al director por esta materia en específico señala que, es deber de las duplas efectuar el registro en las carpetas de cada uno de los adolescentes de estas visitas no teniendo la certeza de que esto se esté realizando cabalmente en la actualidad.



Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Diseñar, aplicar, mantener y actualizar un registro completo de las visitas de los Curadores ad litem de los y las adolescentes que residen en la residencia, además de constar en cada carpeta de intervención de los mismos, contar con un registro especial del mismo, en una carpeta virtual o material.**

### **3.4 Seguimiento y realización de planes de intervención domiciliaria.**

Durante el desarrollo de la visita 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 en contexto de alerta sanitaria.

Por lo anterior, se solicita a su Servicio:

- **Remitir información detallada sobre esta modalidad de intervención y los objetivos de la misma.**
- **Remitir información sobre el modo en el cual se realiza el seguimiento de cada uno de los casos de los y las adolescentes que al momento de la visita se encontraban bajo esta modalidad de atención, así también, con que regularidad se efectúa este seguimiento y profesional encargado de realizarla considerando el contexto de alerta sanitaria.**
- **Remitir información sobre los medios de cumplimiento o de evaluación utilizados para verificar la evolución de los planes de intervención efectuados bajo esta modalidad.**
- **Remitir información sobre circulares O6 remitidas y denuncias presentadas a Fiscalías en relación a los y las adolescentes que se encuentran en acercamiento familiar en contexto de alerta sanitaria.**

La elaboración del presente Oficio con 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 proteger, restituir y garantizar los derechos humanos de los y las adolescentes que habitan en la Residencia AADD Coyhaique, considerando que su intervención oportuna y adecuada permitirá dar efectivo cumplimiento al deber del Estado de Chile de brindar efectiva protección y cuidado a quienes tiene bajo su dependencia y tutela.

Pido 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 niños y niñas anteriormente referidos.

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a [contacto@defensorianinez.cl](mailto:contacto@defensorianinez.cl) evitando la entrega presencial de correspondencia considerando la grave crisis sanitaria que enfrenta el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



  
**FABIOLA BURGOS MEIER**  
**COORDINADORA MACROZONA AUSTRAL**  
**DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**FBM/SSV**

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sr. Luis Alvarado, Director (s) Residencia AADD Coyhaique
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez.
- Archivo Macrozona Austral Defensoría de la Niñez

---

i 69. Todas las entidades públicas que intervienen en la remisión de los casos de los niños sin cuidado parental y en la prestación de asistencia a estos, en cooperación con la sociedad civil, deberían adoptar políticas y procedimientos que favorezcan el intercambio de información y consultas entre las agencias y los individuos a fin de velar por la eficacia del cuidado, el apoyo a la reinserción y la protección de esos niños. La ubicación y/o estructura de la agencia encargada de la supervisión del acogimiento alternativo deberían asegurar la máxima accesibilidad para quienes necesiten sus servicios.