



**OFICIO N° 99 /2020**

**ANT.:** Visita realizada a Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de Puerto Natales, con fecha 10 de junio de 2020.

**MAT.:** Solicita información y remite recomendaciones que indica.

**COYHAIQUE, 31 de julio de 2020**

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

**A: SR. MARIO MIRANDA BARRERA  
DIRECTOR REGIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES REGIÓN DE MAGALLANES**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Coordinadora de la Macrozona Austral de la Defensoría de la Niñez, por este acto vengo en solicitar información y proveer de recomendaciones a su Servicio, en el contexto de la visita remota realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez, a la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de Puerto Natales, con fecha 10 de junio de 2020, solicitudes y recomendaciones que esperamos sean acogidas y cumplidas por el Servicio Nacional de Menores, a mayor la brevedad posible, **considerando la necesidad de responder de manera oportuna para la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.**

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 los Derechos la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de Puerto Natales, con fecha 10 de junio de 2020, a través de la modalidad de videoconferencia. Esta visita tuvo por objeto conocer el funcionamiento general de la Residencia y las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en su interior, en contexto de emergencia sanitaria por la pandemia de Covid-19, e identificar nudos críticos, destacar fortalezas y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, su Servicio, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los y las niñas, niños y adolescentes, considerando el rol de supervisión, apoyo y acompañamiento que le corresponde a su Servicio para con esta Residencia, perteneciente a un colaborador acreditado de su Institución. Durante la visita se efectuó una entrevista al Director (S), el Sr. Davor Mihovilovich Razmilic, a la profesora del establecimiento, la Srta. Génesis Córdova, y se realizó un recorrido virtual por las dependencias de la Residencia.

### **Recomendaciones al Servicio Nacional de Menores para su intervención respecto de la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de Puerto Natales:**

#### **1. ÁMBITO CONTINGENCIA SANITARIA COVID-19**

Con respecto a este ámbito, se interrogó al Director sobre distintos aspectos que preocupan especialmente en el contexto de pandemia por virus de Covid-19, y 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.

El Director señala que ha existido una constante preocupación por aplicar los protocolos de prevención de SENAME frente al COVID-19. Dice contar con suficientes materiales e insumos sanitarios necesarios para enfrentar la pandemia y prevenir contagios, incluyendo suficiente stock de mascarillas, guantes, alcohol gel y jabón, comprados en parte utilizando el fondo de emergencia proporcionado por SENAME. Se hizo compra importante de víveres, reservas de agua y stock de implementos sanitarios para resistir prolongadamente.

Junto a lo anterior, se realizan estrictos controles de ingreso a la Residencia, los que incluyen toma de temperatura para funcionarios y para niños, niñas y adolescentes. Además, se instaló en el lugar de ingreso un limpiapiés, se aplica cuestionario de sintomatología, se requiere cambio de ropa a personal que ingresa. También se compra máquina para sanitizar ambientes, se sanitiza la Residencia y furgón institucional todos los días. En los casos de funcionarios que no



pueden concurrir a trabajar por ser parte de la población de riesgo, ya sea por embarazo, ser mayor de 60 años o tener enfermedades crónicas, la Fundación Esperanza ya ha contratado personal de reemplazo.

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 niños, niñas y adolescentes fueron suspendidas. El Director señala que desde la residencia han propiciado el contacto de los niños, niñas y adolescentes con sus familias de manera telefónica y a través de videollamadas habilitando un teléfono de la residencia para ese propósito.

Se habría realizado supervisión por parte de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, para verificar cumplimiento de protocolos sanitarios, espacios de la residencia, disponibilidad de materiales higiénicos.

El director señala que se socializó información con los niños, niñas y adolescentes residentes a través de charlas sobre 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 respuesta inicial durante el primer mes de confinamiento fue positiva, se notó una actitud comprensiva por parte de los niños, niñas y adolescentes. Con el paso del tiempo se ha empezado a notar en ellos signos de ansiedad y agote frente al constante encierro y las severas medidas de precaución.

Se habría solicitado a SENAME una salida autorizada con los niños, niñas y adolescentes residentes para ir a algún lugar privado sanitizado como forma de despeje y distensión. Esta solicitud habría sido rechazada luego de ser consultada con las autoridades sanitarias. Posteriormente habrían comenzado algunas salidas no autorizadas por parte de algunos adolescentes. Frente a esta problemática, el Director señala que se ha trabajado desde la Residencia en diversas estrategias para afrontar el encierro y los incumplimientos de la cuarentena, tales como organizar diverso tipo de actividades recreativas y talleres de diversas temáticas de acuerdo con los intereses de los niños, niñas y adolescentes.

Por último, el Director señala que, pese a que la edificación y estructura de la Residencia no permite hacer muchas divisiones entre espacios y que las habitaciones se encuentran en el mismo pasillo, han habilitado una sala del personal como habitación con baño privado como lugar de aislamiento en caso de tener a niños, niñas y adolescentes con sospecha de ser caso de contagio y para realizar cuarentena en caso de contagios confirmados.

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

Se solicita a su Servicio continuar con el acompañamiento necesario para el abordaje de esta crisis sanitaria por parte de la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta, con la finalidad de proteger efectivamente a los derechos de los niños, niñas y adolescentes y al equipo de trabajadores que ahí realiza labores, considerando la realidad comunal de Puerto Natales y la evolución de la pandemia en ese lugar.

## 2. ÁMBITO DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO DE SENAME REGIONAL

### 2.1. Acompañamiento a través de instancias de formación técnica

De acuerdo a antecedentes recabados antes de la visita, los que posteriormente fueron confirmados en esta misma, el equipo de profesionales y las/los educadores de trato directo, no cuentan con la suficiente preparación técnica necesaria que requiere una Residencia con el perfil técnico que actualmente tiene la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa. Según lo señalado por el mismo Director, esta es una deficiencia de larga data que se remonta al año 2016, fecha en que se cierra el Hogar Miraflores de Punta Arenas, Residencia que albergaba a niños, niñas y adolescentes de entre 6 a 18 años, segmento etario del que la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta debe empezar a abordar desde ese momento recibiendo niños, niñas y adolescentes con vulneraciones y daños complejos de toda la región. El Director afirma que la Residencia no tenía el perfil técnico adecuado para recibir a este tipo de casos, que desde un inicio tenían solo cobertura comunal, y que en un periodo acotado de tiempo tuvieron que adecuarse a esta nueva realidad sin que se realizaran las adecuaciones técnicas y de infraestructura necesarias para responder a esta nueva demanda regional. El Director señala que desde ese entonces no se ha producido la correspondiente adecuación técnica y capacitación de los profesionales y trabajadores de la Residencia para que puedan responder adecuadamente a las complejas necesidades de los niños, niñas y adolescentes que reciben de toda la región de Magallanes.

El Director, además, señala que, la falta de preparación técnica de las/los educadoras/es de trato directo es un problema que se arrastra en el tiempo, la que incluye una carencia de perspectiva de derechos de infancia al momento de ejercer sus labores. El Director afirma que es un tema que han intentado abordar desde la Residencia con avances que se han visto en el cambio de actitud de las ETD para con los niños, niñas y adolescentes, aspecto destacado por los adolescentes entrevistados, pero que no ha existido un plan de capacitación constante orientado a superar estas brechas y solo se ha respondido con acciones puntuales sin una metodología permanente de formación que garantice que el personal que trabaja con niños, niñas y adolescentes sea el idóneo.



Se solicita y recomienda a SENAME Regional apoyar activamente la implementación de instancias de formación en variados temas de infancia y adolescencia con una profundidad adecuada de los temas desde un enfoque psicosocial y de derechos que se adecúe a las complejas necesidades que presentan los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia. Esto implica impartir, apoyar y/o supervisar instancias de formación en conocimiento y competencias funcionales del personal, lo que podría tener un impacto significativo en la ejecución del trabajo, pues la adquisición de conocimientos y herramientas especializadas para el trabajo e intervención en infancia, en contextos vulnerables o de privación de libertad, permite resguardar y garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

Dentro de las temáticas que deben ser trabajadas y profundizadas está la referente a derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, debiendo reconocerla como una temática fundamental para quienes desarrollen funciones de trato directo con niños, niñas y adolescentes, así como quienes también no tienen un trato directo con los mismos, pero si se vinculan indirectamente con ellos.

Así mismo se establece como fundamental la capacitación y profundización en temáticas de intervención psicosocial en contextos de familias multiestresadas, reconociendo con esto la complejidad del territorio y su directa vinculación con la situación que enfrentan los niños, niñas y adolescentes que se encuentran insertos en la Residencia. Dicha capacitación debe ser enmarcada en la entrega de conocimientos y la posterior readecuación de planes de intervención según esta materia, la que no puede estar desvinculada de los mismos.

En esta línea, se solicita y recomienda crear un programa de formación continua y sistemática considerando los perfiles de funcionarios/as y las necesidades propias de cada función y/o cargos, teniendo como eje central de su diseño, la satisfacción y resguardo efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos/as. Este programa debería contar con metodologías de evaluación de conocimientos obtenidos por dichos funcionarios/as, satisfacción usuaria y transferencias o impacto de dicha formación. De acuerdo a ellos, se debe buscar generar instancias formativas con un impacto real y efectivo en la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias, siendo esta actividad transversal a todo el funcionamiento de la Residencia, considerándolo de manera estable.

Las "Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños", de las Naciones Unidas (2010), se ha pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como también señalando que el rol del organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores.



Estas instancias de formación y capacitación técnica para el equipo resultan urgentes considerando que, actualmente, la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa es la única residencia de la región habilitada para recibir a adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos.

## **2.2. Acompañamiento en los procesos de cuidado de equipo de la Residencia**

En este ámbito, el Director señala que las instancias de cuidado de equipo son algo que ha sido complicado de gestionar, que se han realizado algunas salidas recreativas y el año 2019 se hizo una jornada de equipo para tratar este tema, pero no existe en la Residencia una planificación ni una metodología ideada para tratar las necesidades psicosociales de los equipos.

**Se solicita y recomienda a su Servicio, de forma conjunta con la Fundación Esperanza, atender con prontitud y sentido de urgencia el cuidado del personal de la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta, tanto del equipo directivo y técnico como de las/os educadoras/es de trato directo. En este sentido, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los/as niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben.**

Las “Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños” de las Naciones Unidas (2010), disponen que las funciones de inspección deberían incluir componentes de capacitación y fomento de las capacidades de los cuidadores. Esta orientación internacional implica una demanda específica para su Servicio, en tanto ente supervisor encargado de la inspección de instituciones como esta.

Por ende, la planificación de actividades de cuidado de equipo, y su implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, debido al alto impacto emocional que genera la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad y aún más en espacios de restricciones a su libertad, debido a que estos presentan características complejas que requieren de un abordaje sistemático, permanente y especializado.

## **3. ÁMBITO DE DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA VIDA INDEPENDIENTE**

Según lo señalado por los profesionales de la Residencia, actualmente no existe una oferta que vaya orientada al desarrollo de habilidades para la vida independiente de los adolescentes, evidenciándose una grave falencia en este ámbito ya que no existe una oferta distinta a los apoyos educativos y solo se centra en la preparación para ingresar a la universidad.



En conversación con un adolescente que vive en la residencia, este nos señala que ni si quiera ha conversado con el equipo de la Residencia sobre su futuro laboral o de vida independiente y que no ha participado en ningún tipo de taller o capacitación en ese sentido.

**Se recomienda y solicita a SENAME que sistematice y provea de oferta programática de buena calidad enfocada en el desarrollo de habilidades para la vida independiente. Asimismo, ofrecer capacitaciones laborales o talleres de apresto laboral orientados a otorgar herramientas a los adolescentes de la Residencia para poder proyectar una vida autónoma e independiente una vez que cumplan 18 años. Actualmente esta oferta es prácticamente inexistente para los adolescentes que viven en la Residencia.**

**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 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 SALUD**

Este es uno de los ámbitos más críticos de la Residencia y en donde resulta necesario un apoyo importante por parte de SENAME para resolver los nudos críticos identificados.

##### **4.1. Salud Mental**

Varios niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia tienen importantes necesidades en lo que respecta a salud mental, las que no pueden ser atendidas correctamente al interior de la Residencia al no contar esta con un Psiquiatra infantojuvenil. Tampoco pueden ser atendidas en la ciudad de Puerto Natales, ya que tampoco cuenta con dispositivos adecuados para generar contención y tratamiento de patologías de índole mental ni profesionales psiquiatras infantojuveniles. Esto genera que los niños, niñas y adolescentes deban ser atendidos a través de atenciones por videollamada o de manera telefónicas con psiquiatras de la ciudad de Punta Arenas, y que en casos de urgencias o descompensaciones importantes deban ser



trasladados a la UHCIP de Punta Arenas para recibir tratamiento. Esto genera evidentes problemas prácticos e impacta notoriamente en la calidad y continuidad de los tratamientos que reciben los niños, niñas y adolescentes.

Sumado a esta problemática, el Director señala que muchas de las atenciones realizadas por los psiquiatras del Hospital Regional de Magallanes y del COSAM Miraflores Magallanes no se realizan de manera óptima. El Director sostiene que algunos psiquiatras atienden sólo unos pocos minutos a los niños, niñas y adolescentes junto a los profesionales de la Residencia, para luego de ello generar cambios de fármacos en los tratamientos sin mayor explicación ni sustentarlos con la evolución de un tratamiento, situación que entendiblemente genera una falta de adherencia por parte de los niños, niñas y adolescentes a estos tratamientos al no comprender ni entender la forma en que se los está tratando, ni tener confianza en algunos de los psiquiatras tratantes. El director señala que varios psiquiatras solo se limitan a realizar tratamientos medicamentosos sin preocuparse debidamente de realizar un proceso psicológico de reparación de daño asociado a los múltiples desajustes conductuales que se repiten.

Además, se debe considerar que la Residencia no cuenta con una enfermera que administre los medicamentos recetados, por tanto, los tratamientos farmacológicos son administrados por las/los educadoras/es de trato directo, quienes no tiene la preparación profesional necesaria para administrar y suministrar este tipo de medicamentos.

Si bien la falencia de dispositivos para tratar enfermedades de salud mental en la región y en Puerto Natales no corresponde a SENAME solucionar, si no, más bien, al Ministerio de Salud, institución a la que se le remitirán recomendaciones en ese sentido, a SENAME si le cabe responsabilidad en la coordinación y en la realización de las gestiones necesarias con el Ministerio de Salud para que se incorpore, a la brevedad, a un psiquiatra infantoadolescente a la red de salud pública de la ciudad de Puerto Natales.

*Es deber de SENAME apoyar y acompañar a la Residencia frente a este complejo escenario que deben enfrentar para responder a las serias necesidades en el ámbito de salud mental que presentan los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, y en este sentido se recomienda y solicita apoyar desde el Servicio Nacional de Menores a la Fundación Esperanza y Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de Puerto Natales en la tarea de aumentar la dotación de personal respecto a ciertas áreas, tales como:*

Se solicita y recomienda a su Servicio la pronta 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 niños, niñas y adolescentes en la Residencia de manera permanente. Esto a raíz que un número importante de niños, niñas y adolescentes que hoy residen en esta institución mantienen diagnósticos referidos a patologías del área de salud mental que no están siendo abordadas de manera eficaz por la oferta de salud pública existente en el territorio. Así como también, el



personal de la Residencia carece de los conocimientos necesarios para responder oportunamente a las diferentes crisis que presentan continuamente los niños, niñas y adolescentes debido a que no es ámbito de su especialidad.

Se solicita y recomienda a su Servicio **incorporar un profesional enfermero/a o técnico en enfermería media jornada en la residencia**, con el objetivo de que conozca y atienda de manera oportuna las necesidades de salud y medicamentos de los niños, niñas y adolescentes, que pueda encargarse de la distribución semanal de medicamentos, elaborar pastilleros, y administrarlo de acuerdo a sus necesidades, tarea que actualmente realiza un ETD sin preparación técnica necesaria para ejercer esa labor.

#### **4.2. Programa de Reforzamiento de la atención de salud integral**

El Director señala que este programa no estaría funcionando adecuadamente debido a la alta rotación del personal que lo compone. Afirma que, al momento de tramitar y solicitar horas médicas a través del facilitador de salud de SENAME, la efectividad de la gestión dependerá principalmente de la persona encargada en el momento, no existiendo uniformidad con respecto al funcionamiento y efectividad del programa, produciéndose en muchas ocasiones demoras para obtener atenciones médicas en los Centros de Atención Primaria de Salud. El director sostiene que normalmente las solicitudes de horas medicas para los niños, niñas y adolescentes se realizan directamente desde la Residencia con el Servicio de Salud, pero que en ocasiones este Servicio no cumple con plazos de atención u ocurren emergencias que hacen necesario actuar con premura y por tanto se solicitan las horas a través del facilitador de SENAME con el objeto de aplicar el Convenio del Programa de Reforzamiento de la atención de salud integral, sin embargo, en la práctica este convenio no opera de la mejor forma por la falta de coordinación eficiente y eficaz entre las instituciones que participan de este y la poca proactividad de algunos profesionales que trabajan en el programa de Reforzamiento.

Por tanto, se solicita y recomienda garantizar y supervisar que exista un funcionamiento adecuado del Programa de Reforzamiento de la atención de salud integral de niños, niñas y adolescentes de programas del SENAME, abordando las problemáticas de rotación del personal de profesionales que existiría en el programa, la falta de coordinación y comunicación efectiva entre instituciones correspondientes para lograr que de manera efectiva se atiendan las necesidades de salud de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, y cumplir con el objetivo del convenio de mejorar las condiciones de salud general y mental de niños, niñas y adolescentes vinculados a programas de la red SENAME otorgando acceso oportuno a las prestaciones de salud integral en establecimientos de salud de atención primaria.

## 5. ÁMBITO DE PARTICIPACIÓN/INFORMACIÓN

En el ámbito de participación de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, el Director señala que la única actividad periódica de este tipo corresponde a una reunión mensual en donde se entrega la palabra para plantear inquietudes, responder preguntas y tratar temas de interés. Pero salvo esta actividad, no cuentan en la Residencia con otro tipo de espacios de participación formal. Si bien el Director señala que en la vida cotidiana los canales se encuentran abiertos para recibir preguntas y comentarios de los niños, niñas y adolescente, durante la entrevista realizada a un adolescente que vive en la Residencia, este identifica al equipo profesional como lejano, no teniendo mayor contacto con ellos, y en el caso del Director, lo visualiza como una persona muy ocupada, por lo que no se acerca a él por temor a molestarlo frente a la gran carga laboral que observa que tiene.

En este sentido es necesario señalar que este espacio por sí solo no constituye una metodología de participación de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, siendo insuficiente y restándole importancia a lo que estos puedan señalar. La instancia que existe actualmente carece de indicadores y/o verificadores que den cuenta de su efectividad e idoneidad, como forma de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que viven allí.

La Defensoría de la Niñez recomienda a su Servicio que propicie y fomente la creación al interior de la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de instancias de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que ahí habitan. Se recomienda acompañar a la Residencia en la creación de espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por los propios niños, niñas y 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. Se recomienda que dichas estructuras puedan ser co construidas con los niños, niñas y adolescentes. Estas instancias deben contar con resguardos adecuados para que los niños, niñas y adolescentes se sientan en la libertad de poder opinar, y acompañarse de mecanismos que permitan mostrar que la opinión de estos está siendo considerada.

De este modo, se 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 los niños, niñas y adolescentes, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse la misma, se justifique 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).

## ÁMBITO DE EDUCACIÓN SEXUAL

Se pregunta al Director sobre la existencia de instancias de formación en educación sexual para los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, a lo que responde que se han desarrollado talleres de educación sexual por parte de funcionarios de CESFAM, pero que se encontrarían paralizados en razón de la pandemia. Señala que no es un ámbito incorporado en los planes de intervención pero que sería un aspecto a considerar. El adolescente entrevistado confirma haber recibido un taller por parte de funcionarios de CESFAM, pero señala que fue hace bastante tiempo, que también ha recibido información sobre el tema en el colegio, pero nunca en la Residencia.

Esto resulta especialmente preocupante porque no se estarían entregado herramientas y formación necesaria, en lo que respecta a las relaciones y la sexualidad, considerando las desigualdades basadas en el género que existen, las posibilidades de embarazos adolescentes y no deseados y los riesgos de enfermedades de transmisión sexual.

En este sentido se ha pronunciado el Comité de los Derechos del Niño, que en su observación general núm. 3 (2003), párr. 16, ha destacado que *"para que la prevención del VIH/SIDA sea efectiva los Estados están obligados a abstenerse de censurar, ocultar o tergiversar deliberadamente las informaciones relacionadas con la salud, incluidas la educación y la información sobre la sexualidad, y que [...] deben velar por que el niño tenga la posibilidad de adquirir conocimientos y aptitudes que le protejan a él y a otros desde el momento en que empiece a manifestarse su sexualidad"*.

Las Directrices Internacionales de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) sobre educación sexual la definen como un *"enfoque a la enseñanza sobre el sexo y las relaciones que resulte apropiado a la edad, relevante culturalmente, y proporcione científicamente información precisa, realista y sin prejuicios. La educación sexual proporciona oportunidades para explorar los valores y actitudes propios y la construcción de la toma de decisiones, habilidades de comunicación y reducción de riesgos sobre muchos aspectos de la sexualidad"*<sup>1</sup>.

El Informe del Relator Especial de las Naciones Unidas sobre el derecho a la educación, del 23 de julio de 2010, señala en el párr. 17, que: *"Para que sea integral, la educación sexual debe brindar las herramientas necesarias para tomar decisiones en relación con una sexualidad que se corresponda con lo que cada ser humano elige como proyecto de vida en el marco de su realidad. Para ello resulta crítica la educación sexual que se recibe en la niñez y en la juventud. De hecho, quienes toman decisiones en el plano de la educación oficial deberían considerar la educación sexual como un medio imprescindible para fortalecer la educación en general e incentivar la calidad de vida."*

---

<sup>1</sup> Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, International guidelines on sexuality education: An evidence informed approach to effective sex, relationships and HIV/STI education (2009).

Por tanto, se recomienda a su Servicio que propicie, fomente y acompañe la creación, en la Residencia Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta, de un plan de educación integral de sexualidad para niños, niñas y adolescentes, complementario con los talleres y educación sexual entregada en los colegios, acorde a la edad y etapa de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes, con enfoque en derechos humanos e igualdad de género, que promueva el desarrollo de relaciones sanas y protegidas, la prevención de contagio de enfermedades de transmisión sexual, y que promueva valores como el respeto, la inclusión, la no discriminación basada en la orientación sexual o identidad de género, la igualdad, la empatía, la responsabilidad y la reciprocidad.

## 6. PROYECTO DE “MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN RESIDENCIA DE VIDA FAMILIA MADRE TERESA DE CALCUTA”

En el Oficio N°704, de fecha 19 de marzo de 2020, remitido desde SENAME Nacional a la Defensoría de la Niñez, se señala que *“Actualmente se encuentra en elaboración proyecto denominado “Mejoramiento y Ampliación Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta, Natales”, Código BIP 40008462-0, presentado en el mes de noviembre de 2019 por la Ilustre Municipalidad de Puerto Natales, Gobierno Regional y Sename. Esta propuesta de diseño arquitectónico considera los espacios necesarios diferenciados por edades. El proyecto actualmente se encuentra en etapa de revisión, con observaciones por parte de los analistas de MINDESOL. Considerando esta instancia como una oportunidad la dirección Regional de Magallanes, elaborará una propuesta arquitectónica de acuerdo a los lineamientos del nuevo modelo de residencias familiares.”*

Sin embargo, al preguntar al Director por el avance de este proyecto, señala no contar con mayores antecedentes, mencionando que cree que el proyecto no ha avanzado más allá de su etapa inicial, y que, solo en una ocasión, fue a la Residencia un arquitecto de la Municipalidad de Puerto Natales a tomar fotos del recinto para comenzar la fase de dibujos y planos.

Esta situación es preocupante considerando que la Residencia nunca ha estado preparada en términos de infraestructura para recibir a niños, niñas y adolescentes de diferentes edades, etapas de desarrollo y con diversos problemas de salud mental, problemática que persiste desde el año 2016, año en el cual se cierra el Hogar Miraflores de Punta Arenas y la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa empieza a recibir niños, niñas y adolescentes de un rango etario que no corresponde a su perfil inicial y con respecto al cual no estaban preparados en diversos ámbitos, incluyendo el referido a la infraestructura de la Residencia.

Por tanto, se solicita y recomienda a su Servicio asegurar el mejoramiento de los espacios al interior de la Residencia para poder contar con espacios sectorizados, separando a



la primera infancia de los adolescentes y considerando también las diversas necesidades en el ámbito de salud mental. Un proyecto de estas características resulta urgente para satisfacer de manera adecuada las necesidades físicas, psicológicas y sociales de los niños, niñas y adolescentes de acuerdo a su edad y etapa vital, atendiendo sus particularidades y garantizando las condiciones específicas que requieren en cada una de estas etapas para su seguridad, bienestar y desarrollo integral.

Se solicita remitir información precisa y detallada sobre el estado actual en el que se encuentra el mencionado proyecto de Mejoramiento y Ampliación de la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta, identificando etapas y plazos de ejecución, así como el responsable de su ejecución, y eventual fecha de finalización del proyecto.

## 7. OFERTA RESIDENCIAL EN LA REGIÓN DE MAGALLANES

El Director señala que desde el año 2016 se encuentran esperando la apertura de dos Residencias, una para niños y niñas de entre 0 y 12 años y otra, especializada, para recibir a adolescentes con necesidades de atención en el ámbito de salud mental, sin embargo, a la fecha, ninguna de estas dos Residencias se encuentra operativa.

Además, es necesario mencionar que, en el Oficio N°704, de fecha 19 de marzo de 2020, remitido desde SENAME Nacional a la Defensoría de la Niñez, se señala que *“la Región de Magallanes es parte del proceso de reconversión de los CREAD y creación de las nuevas Residencias Familiares. Con respecto al estado actual de ejecución de la nueva Residencia Familiar de Adolescencia Temprana que se implementará en Punta Arenas, se están ejecutando las obras de remodelación pertinentes, desde el mes de enero del presente, proyectando su término para el mes de abril. En este mismo sentido, el Servicio se encuentra en etapa de evaluación y selección del recurso humano que ejecutará el nuevo proyecto.”*

Se solicita remitir información precisa y detallada de la situación en la que se encuentra la ejecución de los proyectos residenciales que se contemplan crear en la región de Magallanes, especificando estado actual de los proyectos, identificando etapas y plazos de ejecución, y eventual fecha de apertura de cada una de ellas.

La elaboración del presente listado de recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan al Servicio Nacional de Menores 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 los niños, niñas y adolescentes que allí residen.

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 30 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 la Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta de Puerto Natales.

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico al correo [fburgos@defensorianinez.cl](mailto:fburgos@defensorianinez.cl).

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



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

FTG/FBM/fbz

Distribución:

- Destinatario
- Seremi Justicia y Derechos Humanos región de Magallanes
- Sra. Claudia de la Hoz Carmona, Directora Nacional(s) SENAME
- Sr. Davor Mihovikovich Razmilic, Director (S) Residencia de Vida Familiar Madre Teresa de Calcuta
- Programa Mi Abogado región de Magallanes
- Archivo Macrozona Austral Defensoría de la Niñez
- Giannina Mondino, Directora Unidad de Protección DDN
- Victoria Becerra, Coordinadora Ejecutiva DDN
- Secretaria Gabinete DNN