

## **INFORME DE LA COMISIÓN DE FAMILIA CONSTITUIDA EN INVESTIGADORA PARA RECABAR INFORMACION Y DETERMINAR RESPONSABILIDADES EN LAS DENUNCIAS SOBRE HECHOS ILICITOS OCURRIDOS EN HOGARES DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

---

HONORABLE CÁMARA:

La **Comisión de Familia**, constituida por Mandato de la Sala en **Comisión Investigadora del Servicio Nacional de Menores, SENAME**, en los términos y competencia que se indican a continuación, pasa a informar sobre la materia respectiva.

### **I.- INTRODUCCIÓN**

#### 1.-Competencia de la Comisión, al tenor del acuerdo de la Cámara de Diputados que ordenó su creación

La Cámara de Diputados, en su sesión 50a. celebrada el 30 de julio de 2013, ante la petición formulada por cuarenta y nueve de sus integrantes de conformidad con lo preceptuado en la letra c) del número 1 del artículo 52 de la Constitución Política de la República, prestó su aprobación en orden a que la Comisión de Familia se constituya en Investigadora con el objeto de recabar información y determinar las responsabilidades al interior del Servicio Nacional de Menores por los casos de abusos conocidos en el último tiempo por la opinión pública; las condiciones de los hogares de menores donde se han originado las denuncias; el nivel de preparación de los profesionales que allí se desempeñan, las medidas de seguridad adoptadas para prevenir este tipo de situaciones y los planes futuros con respecto a la situación antes descrita de manera de modernizar esta importante institución.

La referida comisión deberá rendir su informe en un plazo no superior a 40 días desde su constitución, y para el desempeño del mandato podrá constituirse en cualquier lugar del territorio nacional, en virtud de los antecedentes que se indican y fines que se señalan en el oficio N° 10.847 que le da origen.

#### 2.-Plazo

El plazo otorgado en el mandato fue de 40 días, el que a su vencimiento el 17 de septiembre, fue prorrogado por 30 días, hasta el 26 de octubre.

### 3.- Integración

La Comisión Investigadora se constituyó con los siguientes señores y señoras diputados y diputadas, integrantes de la Comisión de Familia: Ramón Barros Montero, Eugenio Bauer Jouanne, María Angélica Cristi Marfil (Presidenta), Carlina Goic Borojevic, Carlos Abel Japa Wewar, Issa Kort Garriga, Adriana Muñoz D'Albora, Karla Rubilar Barahona, María Antonieta Saa Díaz, Marcela Sabat Fernández, Jorge Sabag Villalobos, Marcelo Schilling Rodríguez y Mónica Zalaquett Said.

## **II.- RELACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE SU COMETIDO.**

La Comisión, en el cumplimiento de su cometido, celebró sesiones ordinarias y especiales; procedió a escuchar las opiniones y las declaraciones de las personas invitadas y citadas cuya nómina se detalla; recibió los documentos que se individualizan como anexos y que forman parte de este informe, y realizó las visitas inspectivas que se relatan en el cuerpo de este informe.

a).- Sesiones efectuadas: 6 sesiones ordinarias y 6 sesiones especiales, en la sede del Congreso Nacional, en Santiago.

b).- Personas invitadas

- En las sesiones 114<sup>a</sup> y 116<sup>a</sup>, asistieron las Juezas del Primer y Segundo Juzgado de Familia de Santiago, señoras Alejandra Valencia Rojas y Mónica Jeldres Salazar; la Jueza del Juzgado de Familia de Villa Alemana: señora Cecilia Ruiz Arancibia, y la Doctora en Derecho, señora Paulina Gómez Barbosa.

- En la sesión 116<sup>a</sup>, asistió además, el Representante de UNICEF para Chile, señor Tom Olsen, quien estuvo acompañado de las señoras Soledad Larraín, Consultora del Área Maltrato Infantil y de la Consultora de UNICEF señora Carolina Bascuñán Domínguez.

- En la sesión 117ª, asistieron el Director del Servicio Nacional de Menores SENAME, señor Rolando Latorre; la Jefa del Departamento de Protección de Derechos, señora Angélica Marín; el Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región de Arica, señor Luis Cerda Pérez.

- En la sesión 118ª, asistió el señor Rolando Melo Latorre, Director del Servicio Nacional del Menores, SENAME, y la señora Alicia del Basto Hevia, Presidenta de la Asociación de Funcionarios del SENAME.

- En la sesión 119ª, asistieron las señoras Gloria Negroni Vera, Jueza del Tercer Juzgado de Familia de Santiago, y la señora Karen Hoyuelos de Luca, Jueza del Primer Juzgado de Familia de Santiago.

- En la sesión 120ª, asistieron la señora Delia del Gato Reyes, Gerente General de la Fundación Mi Casa; la señora María de la Luz González López, Jefa Técnica Nacional de la Fundación Mi Casa; la señora Leonor Cubillos Lisperger, Asesora Técnica Nacional en Línea Infante Adolescente del Hogar de Cristo; la señora Elena Maldonado Arenas, Asistente Social de la Corporación Municipal de Derecho Social de Iquique; y el señor Matías Marchant Reyes, Psicólogo del Centro de Salud Mental "Casa del Cerro".

- En la sesión 121ª, asistieron la General de Carabineros Mireya Pérez Videla, Gerente General de la Fundación Niño y Patria; la señora Alicia Amunátegui de Ross, Directora de La Protectora de la Infancia; y el señor Eduardo Olivera Valdivia, Director Ejecutivo de María Ayuda.

- En la sesión 123ª, asistió la señora Patricia Pérez Goldberg, Ministra de Justicia.

- En la sesión 124ª, asistieron el señor señor Andrés Beroggi Spandau, Director Nacional de Aldeas S.O.S., y la señora Alejandra Riveros González, Asesora Nacional de Abogacía de Aldeas S.O.S.

c).- Documentos recibidos

ANEXO 1: Documentos constitutivos de la Comisión y antecedentes previos.

ANEXO 2: Documentos entregados por la señora Paulina Gómez Barbosa. Convenio Poder Judicial – Unicef. Texto tomado de la página

web del Poder Judicial. Documentos entregados por la Jueza Jeldres. Oficio entregado por Jueza Ruiz.

ANEXO 3: Documento del señor Tom Olsen a la Comisión. Nota de la señora Carolina Bascuñán a la Comisión. Documentos entregados por UNICEF.

ANEXO 4: Documentos entregados por el Director del SENAME. Documento entregado por la Asociación de Funcionarios. Oficio N° 12485 sobre denuncia de condiciones del Hogar de Niñas AJLLASCA y Hogar de Acogida SARIRI, entregado por el Secretario Regional Ministerial de Justicia de Arica y Parinacota.

ANEXO 5: Documento entregado por la Jueza Karen Hoyuelos de Luca. Presentación de la Jueza Gloria Negroni Vera. Correo electrónico sobre Cuestionarios de UNICEF. Correo electrónico de la señora Soledad Larraín (UNICEF) a la Jueza Gloria Negroni. Informe a Visita a Centros Residenciales Administración SENAME y PRIVADOS, Mayo 2013, entregado por Jueza Gloria Negroni.

ANEXO 6: Presentación del señor Matías Marchant en representación de "Casa del Cerro". Exposición de la señora Elena Maldonado Arenas, Asistente Social de la Corporación Municipal de Derecho Social de Iquique.

ANEXO 7: Presentación de la General de Carabineros Mireya Pérez Videla, Gerente General de la Fundación Niño y Patria. Presentación de la señora Alicia Amunátegui de Ross, Directora de La Protectora de la Infancia.

ANEXO 8: Presentación de la Ministra de Justicia, señora Patricia Pérez Goldberg.

ANEXO 9: Documentos enviados a la Comisión por la señora Vinka Jackson el 2 de septiembre de 2013.

ANEXO 10: Presentación del señor Andrés Beroggi Spandau, Director Nacional de Aldeas S.O.S. en Chile, y de la señora Alejandra Riveros González, Asesora de Abogacía de Aldeas S.O.S. en Chile.

ANEXO 11: Presentación de la Secretaría de la Comisión en última Sesión: "Consideraciones para concluir. Elementos del Debate"

ANEXO 12: Documento de prensa de la Biblioteca del Congreso Nacional: “Irregularidades en el SENAME. 11 al 31 de julio de 2013”., solicitado por la Comisión.

ANEXO 13: Tomo I de Oficios despachados y sus respuestas.

ANEXO 14: Tomo II de Oficios despachados y sus respuestas.

ANEXO 15: Actas y versiones taquigráficas de las Sesiones realizadas.

d) Visitas inspectivas

La Comisión efectuó 2 visitas; la primera, a un centro de administración directa del Sename ubicado en Playa Ancha, Valparaíso, y la otra, a una residencia administrada por un organismo colaborador, Aldeas S.O.S., ubicado en El Retiro, Quilpué.

### **III.- ANTECEDENTES GENERALES**

#### **A.- DE DERECHO**

Previo a la presentación de los antecedentes acumulados en relación a los hechos que originan esta investigación, se señalan los principios que informan el sistema de protección de los niños, niñas y adolescentes, (NNA en adelante) y su aplicación a la luz de las normas internacionales y nacionales.

Se hace presente que el documento se refiere exclusivamente a las principales normas aplicables para la protección de NNA en sistemas residenciales de protección, por lo que no incluye ni desarrolla otras normas también aplicables a menores de edad, como por ejemplo las referidas a la adopción, otras medidas de protección como el ingreso a programas de familias de acogida, como tampoco regulaciones especiales en materia penal, laboral, educación, entre otras.

La regulación en nuestro país sobre protección de los NNA en sistemas residenciales de protección, esto es, privados de su medio familiar, se conforma principalmente por: la Convención Internacional sobre Derechos del Niño; las Directrices de Naciones Unidas sobre la modalidad alternativa del cuidado de niños de 2009; el Decreto Ley N°2.465 que crea el Servicio Nacional

de Menores (SENAME en adelante) y; las leyes números 20.032 sobre red de colaboradores del Servicio Nacional de Menores; 16.618 de Menores y 19.968 de Tribunales de Familia.

Para los efectos de este documento, se entiende por niño, niña o adolescente toda persona menor de dieciocho años de edad.

## **1.-NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS<sup>1</sup>**

Los instrumentos internacionales referidos constituyen el marco orientador de los principios y acciones que debe adoptar el Estado en la materia. Ellos, disponen la obligación de los Estados Partes de velar porque el niño no sea separado de sus padres y viva junto a su familia. Cuando ello no es posible, y los niños deben ser privados de su medio familiar, los Estados deben brindarle especial protección y asistencia, proporcionar modalidades de acogimiento alternativo y supervisar permanentemente su seguridad y bienestar.

La legislación nacional otorga al SENAME el deber de contribuir a proteger y promover los derechos de los NNA que han sido vulnerados. Para ello, en materia de protección debe desarrollar acciones destinadas a atender en forma preferente, por sí mismo o por medio de instituciones reconocidas como colaboradoras, a los NNA cuyos derechos han sido vulnerados, así como, supervisar la labor de las instituciones públicas o privadas que actúan como colaboradores acreditados.

Es competencia de los Tribunales de Familia conocer los asuntos en que aparezcan NNA gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, para lo que la Ley N° 19.968 contempla un procedimiento especial para la adopción de las medidas de protección que correspondan.

### **A) NORMATIVA INTERNACIONAL**

#### **-Convención internacional sobre los derechos del niño**

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN en adelante)<sup>2</sup>, promulgada en Chile en 1990, representa la culminación del proceso de reconocimiento y protección de los derechos de los niños del siglo XX<sup>3</sup>. Dicho instrumento internacional, reconoce la necesidad de proporcionar una protección

<sup>1</sup> Antecedentes proporcionados por la Analista de la Biblioteca del Congreso Nacional, abogada señora Paola Truffello

<sup>2</sup> Convención adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en noviembre de 1989 y promulgada en Chile, por el Decreto N° 830 de 27 de septiembre de 1990 del Ministerio de Relaciones Exteriores.

<sup>3</sup> Cillero Bruñol, Miguel. El Interés Superior del Niño en el Marco de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. Publicación UNICEF Justicia y Derechos del Niño. N° 9. 2007, páginas 125 a 142. Disponible en: <http://bcn.cl/1f9j7> (Agosto, 2013).

especial a la infancia y adolescencia y consagra el interés superior del niño, como principio rector guía a considerar en todas las medidas concernientes a los niños que tomen los Estados parte, a través de sus instituciones públicas y privadas, autoridades administrativas, legislativas y judiciales<sup>4</sup>.

Asimismo, obliga a los Estados Partes a asegurar a los niños la protección y el cuidado necesarios para su bienestar, teniendo en cuenta los derechos y deberes de los padres, tutores u otras personas responsables de ellos ante la ley<sup>5</sup>. Establece la obligación de los Estados Parte de adoptar todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole, que tengan por objeto otorgar efectividad a los derechos reconocidos a los niños y niñas en el referido instrumento internacional<sup>6</sup>.

La CDN reconoce a la familia como el lugar donde los niños deben crecer, para el pleno y armonioso desarrollo de su personalidad, por lo que ella debe recibir la protección y asistencia necesaria, para asumir plenamente su responsabilidad dentro de la comunidad. Así la CDN establece la obligación para los Estados Partes de velar porque NNA no sean separados de sus padres, salvo cuando lo exija su interés superior (como en casos de maltrato o descuido)<sup>7</sup>. Respecto de los NNA que deben ser privados temporal o permanentemente de su medio familiar, la CDN les reconoce expresamente derecho a protección y asistencia especial del Estado.

En esos casos, los Estados Parte deben garantizar otros tipos de cuidados para esos niños, entre ellos, ubicarlos en hogares de cuidado, la *kafala*<sup>8</sup> del derecho islámico, la adopción o, de ser necesario, su colocación en instituciones adecuadas de protección de menores de edad, considerando la conveniencia de continuidad en la educación del niño, así como, su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico<sup>9</sup>.

---

<sup>4</sup> Artículo 3.1, Convención sobre los Derechos del Niño.

<sup>5</sup> Artículo 3.2, Convención sobre los Derechos del Niño.

<sup>6</sup> Artículo 4, Convención sobre los Derechos del Niño.

<sup>7</sup> Artículo 9.1, Convención sobre los Derechos del Niño.

<sup>8</sup> La Kafala es una institución propia del mundo islámico, donde la adopción está prohibida. Mediante ella, el kafil (titular de la kafala) se compromete a hacerse cargo voluntariamente del cuidado, educación y protección de un niño, del mismo modo como lo haría con su hijo. Gimeno Ruiz, Álvaro. "Kafala, adopción internacional y orden público internacional". En Noticias Jurídicas, disponible en: <http://noticias.juridicas.com/articulos/45-Derecho%20Civil/201012-82312548977425.html> (Agosto, 2013).

<sup>9</sup> Artículo 20, Convención sobre los Derechos del Niño.

### **Directrices Naciones Unidas sobre modalidad alternativa del cuidado de niños (2009)**

Como se ha señalado, la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce el derecho de los niños a vivir en familia y a ser cuidado por sus padres y exige a los Estados partes proporcionar cuidados alternativos cuando es necesaria la separación de los niños de sus familias. A veinte años de dicha Convención, el 2009, la Naciones Unidas aprobaron las Directrices sobre las Modalidades Alternativas del Cuidado de Niños<sup>10</sup>, las que, según *Child Rights International Network*<sup>11</sup>, constituyen un aporte fundamental para garantizar la protección de los derechos de niños privados de cuidado parental.

#### a. Objeto de las directrices

Las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (las Directrices, en adelante), tienen por objeto promover la aplicación de la Convención sobre los Derechos de Niño y otros instrumentos sobre protección y bienestar de los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en tal situación. Para ello, las Directrices establecen pautas de orientación política y práctica, para los gobiernos y entidades que se ocupan de la protección social y bienestar de los niños, tanto del sector público como privado, incluida la sociedad civil. Estas pautas tienen por objeto:

- Apoyar los esfuerzos para que los niños permanezcan en su propia familia o se reintegren a ella y, en su defecto, se encuentre otra solución apropiada y permanente, como la adopción y la *kafala* del derecho islámico y;
- Velar porque mientras se buscan soluciones permanentes o en los casos en que éstas resulten inviables o contrarias al interés superior del niño, se determinen y adopten las modalidades más idóneas de acogimiento alternativo.

#### b. Principios y orientaciones generales

Las Directrices entregan diversas orientaciones para el cuidado alternativo al familiar, entre ellas:

-Apoyo a las familias en su función cuidadora

Al ser considerada la familia como el núcleo fundamental y medio natural para el crecimiento, bienestar y protección de los niños, el esfuerzo

<sup>10</sup> Resolución A/RES/64/142. Disponible en: <http://bcn.cl/1fiip> (Agosto, 2013).

<sup>11</sup> Child Rights International network. Disponible en: <http://www.crin.org/resources/infodetail.asp?ID=21413> (Agosto, 2013).

debe estar en lograr que el niño permanezca o regrese al cuidado de sus padres o, cuando proceda, de otros familiares cercanos. Para ello, el Estado debe velar porque las familias puedan acceder a formas de apoyo en su función cuidadora.

Para evitar la separación del niño de su medio familiar, los Estados deben adoptar medidas apropiadas para:

- Apoyar el cuidado de familias con limitantes por algún tipo de discapacidad, drogodependencia y alcoholismo, entre otros;
- Atender al cuidado y protección de niños abandonados, víctimas de abuso y explotación, abandonados, entre otros.
- Poner especial énfasis a la lucha contra la discriminación por condiciones del niño o de sus padres, en especial la pobreza, origen étnico, sexo, estigma socioeconómico, entre otras.

-Obligación de supervisión y revisión de modalidad de acogimiento

Cuando, pese al apoyo brindado a la familia, ésta no otorga el debido cuidado al niño o lo abandona, es responsabilidad del Estado proteger sus derechos y brindarle un acogimiento alternativo adecuado, mediante las entidades públicas locales competentes o las organizaciones de la sociedad civil. Corresponde al Estado velar por la supervisión de la seguridad, bienestar y desarrollo de los niños en acogimiento alternativo, así como, revisar periódicamente la idoneidad de la modalidad de acogimiento adoptada.

### **1. Comité de Derechos del Niño**

El Comité de los Derechos del Niño<sup>12</sup>, en su Examen de 23 de abril de 2007 efectuado al Informe presentado por Chile para el período 1998-2004<sup>13</sup>, valora entre otras medidas, la reorganización del SENAME por medio de la Ley N° 20.032. Esta ley, tiene por objeto establecer la forma y condiciones en que el SENAME subvencionará a sus colaboradores acreditados y cómo velará para que las acciones de éstos respeten y promuevan los derechos fundamentales de los NNA sujetos a atención. Asimismo, en la materia que nos ocupa, el Comité manifiesta su preocupación y efectúa recomendaciones en las siguientes temáticas:

<sup>12</sup> El Comité de los Derechos del Niño es el órgano de expertos independientes, encargado de supervisar la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño por sus Estados Partes. Disponible en: <http://www2.ohchr.org/spanish/bodies/crc/> (Agosto, 2013).

<sup>13</sup> Concluding Observations CRC/C/CHL/CO/3. Disponible en: <http://www2.ohchr.org/english/bodies/crc/crcs44.htm> (Agosto, 2013).

a. Apoyo a la familia

Si bien celebra las iniciativas destinadas a aumentar los recursos y apoyo a niños vulnerables y sus familias, como el Programa Chile Solidario, recomienda ofrecer más apoyo a las familias para impedir que se vean separadas de sus hijos, mediante, por ejemplo, apoyo psicológico y orientación para la crianza de los hijos y, prestaciones financieras.

b. Otro tipo de tutela

Reconoce los esfuerzos para mejorar la colocación en hogares de acogida y una leve disminución del número de niños colocados en instituciones, pero recomienda que el ingreso en instituciones se utilice solo como medida de último recurso, teniendo en cuenta el interés superior del niño. Asimismo, insta a que el Estado asigne suficientes recursos y vele por el buen funcionamiento y supervisión de las instituciones de guarda, en particular las administradas por ONG.

c. Violencia, abuso, descuido y maltrato

El Comité manifiesta preocupación por la violencia y abuso sexual contra niños en especial al interior de la familia y, al respecto, insta a:

- Reforzar los mecanismos de control de los casos y alcances de la violencia, abuso sexual, descuido, maltrato o explotación en medios como, las instituciones de guarda.
- Velar por que los profesionales que trabajan con niños reciban formación sobre su obligación de informar a las autoridades competentes y adoptar medidas adecuadas en los casos de presunta violencia en el hogar, que afecte a niños.

## **B).-NORMATIVA NACIONAL**

### **SERVICIO NACIONAL DE MENORES E INSTITUCIONES COLABORADORAS**

#### **1.-Decreto Ley N° 2.465 de 1979 que crea el Servicio Nacional del Menor y fija el texto de su ley orgánica**

a. *Objeto y estructura*

El Decreto Ley N° 2.465 de 1979 crea el SENAME<sup>14</sup> como un organismo dependiente del Ministerio de Justicia, encargado de contribuir a proteger y promover los derechos de los NNA que han sido vulnerados, así como,

<sup>14</sup> Disponible en: <http://bcn.cl/vm54> (Agosto, 2013). El Decreto N° 356 de 1980 del Ministerio de Justicia fija el reglamento del Servicio Nacional de Menores. Disponible en: <http://bcn.cl/1cq4> (Agosto, 2013).

a la reinserción social de adolescentes infractores de la ley penal. Para ello, le corresponde al mencionado servicio diseñar y mantener una oferta de programas especializados para dichos NNA, así como, estimular, orientar y supervisar técnica y financieramente la labor que desarrollen las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados<sup>15</sup>.

Según la Ley N° 20.032<sup>16</sup>, (artículo 4 N°1) se entiende por colaboradores acreditados: “a las personas jurídicas sin fines de lucro que, con el objeto de desarrollar las acciones a que se refiere el artículo anterior<sup>17</sup>, sean reconocidas como tales por resolución del Director Nacional del SENAME, en la forma y condiciones exigidas en esta ley y su reglamento”.

Respecto a la estructura del SENAME, éste se encuentra conformado por una Dirección Nacional con sede en la capital, por Direcciones Regionales dependientes de la primera y por los Departamentos Jurídico, Técnico, de Administración y Finanzas y, de Auditoría<sup>18</sup>.

*b. Proyecto de ley que reemplaza el SENAME*

Cabe tener presente que se encuentra en tramitación legislativa<sup>19</sup> un Proyecto de Ley, Boletín N° 8.487-07, iniciado en Mensaje el año 2012, que suprime el actual SENAME y crea dos nuevos servicios de atención a la infancia y adolescencia: el Servicio Nacional de Protección de la Infancia y la Adolescencia y, el Servicio Nacional de Responsabilidad Penal Adolescente.

En los antecedentes del Mensaje Presidencial referido se afirma que el SENAME, “concibe su acción desde una perspectiva tutelar, donde a los niños, niñas y adolescentes en situación irregular se les brindan las prácticas asistenciales necesarias para su atención”.

El Mensaje, prosigue señalando, “Es así que, en atención a los sustanciales cambios producidos en las últimas décadas en la concepción de la infancia y la adolescencia, el modelo tutelar ha transitado a uno de enfoque de derechos. Por ello, señala el Mensaje, los marcos legales que rigen los ámbitos del Servicio Nacional de Menores se han ido modificando paulatinamente hacia

<sup>15</sup> Artículo 1, Decreto Ley N° 2.465 que crea el SENAME.

<sup>16</sup> Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención

<sup>17</sup> El artículo 3 de la Ley N° 20.032 dispone las líneas de acción de las actividades desarrolladas por los colaboradores acreditados.

<sup>18</sup> Artículo 4, Decreto Ley N° 2.465 que crea el SENAME.

<sup>19</sup> La iniciativa se encuentra en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados, en primer trámite constitucional.

esta nueva perspectiva, lo cual hace necesario replantear la institucionalidad vigente en materia de infancia y adolescencia”.

*c. Acciones en materia de protección de derechos*

El SENAME en materia de protección de derechos, desarrolla sus acciones para los NNA vulnerados en sus derechos, cuando ello derive principalmente de:

- La falta de una familia o persona legalmente responsable que se haga cargo de su cuidado;
- Acciones u omisiones de los padres o personas que tengan su cuidado personal;
- Inhabilidad transitoria o permanente de dichas personas para velar por los derechos de aquéllos sin ayuda del Estado y;
- La propia conducta de los NNA cuando ponga en peligro su vida o integridad física o psíquica<sup>20</sup>.

En ese marco, corresponde al SENAME:

- Desarrollar acciones destinadas a todos los NNA en relación con la prevención de vulneración de derechos y promoción de los mismos<sup>21</sup>;
- Atender en forma preferente por si mismo o por medio de instituciones reconocidas como colaboradoras, a los NNA enviados por los Tribunales de Familia<sup>22</sup> para cumplir las medidas que éstos hayan decretado<sup>23</sup>;
- Respecto de las instituciones que colaboran en el cumplimiento de los objetivos del SENAME, corresponde a dicho servicio impartir instrucciones sobre la asistencia y protección de NNA y supervigilar su cumplimiento<sup>24</sup>, debiendo las instituciones colaboradoras cumplir las normas e instrucciones que les imparta el SENAME<sup>25</sup>.

Frente a casos de vulneración de derechos de NNA sujetos a la atención de instituciones colaboradoras, corresponderá al Juez de Familia del

<sup>20</sup> Artículo 2, Decreto Ley N° 2.465 que crea el SENAME.

<sup>21</sup> Artículo 2, Decreto Ley N° 2.465 que crea el SENAME.

<sup>22</sup> En general el Decreto Ley N° 2.465 se refiere a los Tribunales de Menores, los que fueron reemplazados por los actuales Tribunales de Familia. Según el artículo 119, Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia, toda mención a estos últimos debe entenderse hecha a los Tribunales de Familia.

<sup>23</sup> Artículo 3.3, Decreto Ley N° 2.465 que crea el SENAME.

<sup>24</sup> Artículo 3.8, Decreto Ley N° 2465 que crea el SENAME.

<sup>25</sup> Artículo 15, Decreto Ley N° 2465 que crea el SENAME.

domicilio de la institución, de oficio o a petición del Director Nacional o Regional respectivo del SENAME, la administración provisoria de la institución<sup>26</sup>.

Por su parte, los Tribunales de Familia podrán prohibir la continuación de acciones de asistencia y protección de NNA realizadas por personas naturales o entidades públicas o privadas cuando existan indicios graves de que pueden poner en peligro material o moral a esos NNA. En dicho caso, deberán decretarse las medidas que correspondan a favor de los NNA. En esta materia, los tribunales pueden actuar de oficio y procede también, acción pública para denunciar ante ellos la existencia de hechos que pudieran justificar la referida prohibición<sup>27</sup>.

Asimismo, cuando existan los indicios señalados en el párrafo anterior respecto de acciones de asistencia y protección de NNA, es deber del Director Nacional del SENAME: denunciar los hechos; solicitar del tribunal que se decrete la prohibición de continuar dichas acciones de asistencia y protección; hacerse parte o querellarse en los procesos a que se diera lugar, asumiendo la representación judicial del Fisco salvo que, por resolución del Ministerio de Justicia, asuma dicha representación el Consejo de Defensa del Estado<sup>28</sup>.

## **2.-Ley N° 20.032 que establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención**

### a. Objeto y principios

La Ley N° 20.032<sup>29</sup> tiene por objeto establecer la forma y condiciones en que el SENAME subvencionará a sus colaboradores acreditados y velará para que las acciones de aquellos respeten y promuevan los derechos fundamentales de los NNA sujetos a atención<sup>30</sup>. De esta manera, constituye el cuerpo legal que especifica y reglamenta la oferta del SENAME en las modalidades de intervención que corresponde implementar a los organismos colaboradores de la red privada, a quienes se transfieren recursos para financiar programas vía licitación pública<sup>31</sup>.

<sup>26</sup> Artículo 16, Decreto Ley N° 2465 que crea el SENAME.

<sup>27</sup> Artículo 17, Decreto Ley N° 2465 que crea el SENAME.

<sup>28</sup> Artículo 17, Decreto Ley N° 2465 que crea el SENAME.

<sup>29</sup> D.O. 25 de julio de 2005. El Decreto N° 841 de 2005 del Ministerio de Justicia, establece el Reglamento de la Ley N° 20.032.

<sup>30</sup> Artículo 1, Ley N° 20.032.

El SENAME y sus colaboradores acreditados, tiene entre los principios que los rigen, el respeto y promoción de los derechos humanos de NNA contenidos en la Constitución Política de la República, leyes vigentes, Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y demás instrumentos internacionales

b. Regulación de las instituciones colaboradoras acreditadas

La Ley N° 20.032 establece los requisitos que deben cumplir las instituciones colaboradoras, así como, las inhabilidades para ser parte de las mismas. Dispone normas sobre la solicitud y cese de la calidad de colaborador acreditado. El Director Nacional del SENAME revocará el reconocimiento cuando por causa sobreviente se produzca la pérdida de los requisitos establecidos en la ley o se incurra en alguna de las inhabilidades o incompatibilidades del artículo 7<sup>32</sup>, para lo que seguirá los criterios que se establecen para la revocación del reconocimiento para las personas jurídicas y naturales, que establece el mismo artículo 9<sup>33</sup>.

Entre las obligaciones de dichas entidades colaboradoras, se contempla la de velar porque las personas que prestan servicios en la atención de NNA no hayan sido condenadas ni se encuentren procesadas, formalizadas o investigadas por delito cuya naturaleza evidencie la inconveniencia de encargarles atención directa a NNA<sup>34</sup>.

Se establece asimismo, la obligación de los directores o responsables de los proyectos y los profesionales que den atención directa a NNA, de denunciar de inmediato la vulneración de derechos de los NNA de las que tomen conocimiento y sean constitutivas de delito<sup>35</sup>. Cabe tener presente que, los Tribunales de Familia, de oficio o a petición de parte pueden prohibir la

<sup>32</sup> Artículo 7, Ley N° 20.032: "No podrán ser reconocidos como colaboradores acreditados aquellas personas jurídicas que tengan como miembros de su directorio, representante legal, gerentes o administradores a:

1) Personas que hayan sido condenadas, estén procesadas o en contra de las cuales se haya formalizado investigación por crimen o simple delito que, por su naturaleza, ponga de manifiesto la inconveniencia de encomendarles la atención directa de niños, niñas o adolescentes, o de confiarles la administración de recursos económicos ajenos;

2) Funcionarios públicos que ejerzan funciones de fiscalización o control sobre los colaboradores acreditados;

3) Jueces, personal directivo y auxiliares de la administración de justicia de los juzgados de familia creados por la ley N° 19.968, y

4) Integrantes de los consejos técnicos de los juzgados de familia a que se refiere la ley N° 19.968.

Las inhabilidades establecidas en los números precedentes se aplicarán asimismo a las personas naturales, según corresponda.

El reglamento establecerá la forma en que se acreditará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior y la circunstancia de no encontrarse afecto a alguna de las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en el presente artículo".

<sup>33</sup> Artículo 9, Ley N° 20.032.

<sup>34</sup> Artículo 11, Ley N° 20.032.

<sup>35</sup> Artículo 14, Ley N° 20.032.

continuación de acciones de asistencia y protección de NNA efectuadas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, frente a indicios graves de peligro de su integridad material o moral. Y por su parte, es deber del Director Nacional de SENAME, cuando existan los indicios señalados, denunciar los hechos y solicitar al tribunal la prohibición de que se continúen con las acciones de asistencia y protección de las personas referidas<sup>36</sup>.

c. Subvención a Centros Residenciales

El SENAME puede subvencionar las actividades desarrolladas por los colaboradores acreditados cuando se refieran, entre otras, a la prestación de Centros Residenciales<sup>37</sup> (atención que también puede desarrollar en forma directa el mismo SENAME).

Los Centros Residenciales son aquellos destinados a la atención de los NNA privados o separados de su medio familiar y se clasifican en Centros de Diagnóstico y Residencias. Los primeros, atienden de manera transitoria y urgente a NNA que requieren diagnóstico o ser separados de su medio familiar mientras se adopta una medida de protección a su favor. Proporcionan alojamiento, alimentación, abrigo, apoyo afectivo y psicológico y los demás cuidados que éstos requieran.

Las Residencias son definidas por la ley como aquellas que entregan atención estable a NNA separados de su medio familiar, y además de las prestaciones ya señaladas respecto de los Centros de Diagnóstico, deben asegurar el acceso de NNA a la educación, salud y demás servicios necesarios para su bienestar y desarrollo<sup>38</sup>. Asimismo, los colaboradores acreditados que administren una residencia deben velar por el ejercicio de derechos de los NNA que acojan a mantener relaciones personales y de contacto directo y regular con sus padres y otros parientes, salvo resolución judicial en contrario<sup>39</sup>.

Son sujetos de atención para efectos del pago de la subvención a los colaboradores acreditados, los NNA vulnerados en sus derechos, en situación de exclusión social y los que requieran acciones de prevención de situaciones de vulneración de sus derechos y promoción de los mismos<sup>40</sup>.

El ingreso de NNA a Centros de Diagnóstico y Residencias solo puede realizarse previa resolución judicial, salvo casos de fuerza mayor en

<sup>36</sup> Artículo 17, Decreto Ley N° 2465 que crea el SENAME.

<sup>37</sup> Artículo 3, Ley N° 20.032.

<sup>38</sup> Artículo 4, Ley N° 20.032.

<sup>39</sup> Artículo 20, Ley N° 20.032.

<sup>40</sup> Artículo 5, Ley N° 20.032.

los que los NNA podrán ingresar a los establecimientos, pero deberá recabarse a la brevedad la medida judicial<sup>41</sup>.

El Director de la Residencia es quien asume el cuidado personal y la dirección de la educación de los NNA, en el marco de las facultades que la ley o autoridad judicial le otorgue<sup>42</sup>.

### **3.- Ley N° 16.618 de Menores**

#### **a.-Antecedentes generales**

El Comité de Derechos del Niño ha reiterado su preocupación porque Chile no haya modificado la Ley N° 16.618 y recomienda en su Informe de 2007, que “se ultime con celeridad el proceso de reforma de la Ley de Menores de 1967 a fin de brindar una protección integral a todos los niños”.

Según la Red de ONGs de Infancia y Juventud de Chile – ROIJ, Movilizándonos<sup>43</sup>, las principales razones para sostener la derogación de dicha ley, dicen relación con que se refiere a normas propias del sistema tutelar, fundado en la doctrina de los menores en situación irregular, donde prima la lógica paternalista y represiva del Estado respecto de los NNA.

Durante la discusión del Proyecto de Ley de Protección de Derechos de Niños Niñas y Adolescentes (Boletín N° 8.911-18)<sup>44</sup>, ha existido bastante consenso entre diversas instituciones de la sociedad civil dedicadas a la infancia, así como, en el Ejecutivo, sobre la necesidad de derogar la Ley N° 16.618.

#### **b.-Medidas de protección**

La Ley N° 16.618 contiene diversas disposiciones aplicables a la protección de menores de edad vulnerados o amenazados en sus derechos, como se revisa a continuación.

Se dispone que en los asuntos en que aparezcan NNA gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de los cuales debe adoptarse una medida de protección, el Juez de Familia<sup>45</sup> mediante resolución fundada puede, entre otras medidas, disponer el ingreso del NNA a un

<sup>41</sup> Artículos 18 y 19, Ley N° 20.032.

<sup>42</sup> Artículo 21, Ley N° 20.032.

<sup>43</sup> En base a presentación del representante de la Red de ONGs de Infancia y Juventud de Chile – ROIJ, Movilizándonos ante la Comisión de Familia de la H. Cámara de Diputados y el documento entregado a la Comisión “Planteamientos fundamentales en relación con el Proyecto de Ley de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, Boletín N° 8.911-18”. Mayo 2013.

<sup>44</sup> Así ha sido señalado en su tramitación en la Comisión de Familia. Por su parte, el ejecutivo mediante la Subsecretaría del Ministerio de Desarrollo Social ha manifestado la intención de incorporar la derogación de la Ley de Menores vía indicaciones al referido proyecto de ley.

<sup>45</sup> Artículo 30 Ley de Menores en relación al artículo 8 N° 7 Ley N° 19.968.

establecimiento residencial, siempre que, para cautelar su integridad física o psíquica resulte indispensable separarlo de su medio familiar o de las personas que lo tiene bajo su cuidado.

Dicha medida de internación, *tiene un carácter esencialmente temporal, no se decretará por un plazo superior a un año y debe ser revisada por el Tribunal cada seis meses*, para lo cual se solicitarán los informes que procedan al centro u hogar respectivo<sup>46</sup>. La medida podrá renovarse mientras subsista la causal que la originó, pudiendo el tribunal dejarla sin efecto antes de su vencimiento<sup>47</sup>

Asimismo, se establece la obligación de los establecimientos que dependan del Servicio Nacional de Salud, del Ministerio de Educación Pública o de otros organismos fiscales o autónomos, de recibir a los NNA enviados por los Tribunales de Familia<sup>48</sup>.

Respecto de las instituciones privadas reconocidas como colaboradoras del SENAME, la Ley de Menores establece su obligación de disponer a lo menos el 20% de las plazas de sus establecimientos para admitir a NNA que tribunales de justicia le destinen para su internación, obligación que hace efectiva según el convenio que suscriba cada institución con el SENAME.

#### **4.-Ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia**

##### **a.-Competencia**

La Ley N° 19.968 creó a los Tribunales de Familia<sup>49</sup> como una judicatura especializada para conocer, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado de los asuntos que trata dicha ley, así como, de los que le encomienden otras leyes<sup>50</sup>. Entre tales materias, el artículo 8 que fija la competencia de los juzgados de familia, contempla en su N°7 los asuntos en que aparezcan niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de quienes se requiera adoptar una medida de protección, en conformidad al artículo 30 de la Ley de Menores.

<sup>46</sup> Artículo 30 Ley de Menores en relación al artículo 8 N° 7 Ley N° 19.968.

<sup>47</sup> Esta disposición debe analizarse en relación al artículo 71 de la Ley N° 19.968 que dispone que la medida cautelar de ingreso a un Centro de Residencia debe durar el tiempo estrictamente necesario, y en todo caso no puede durar más de 90 días.

<sup>48</sup> Artículo 54, Ley de Menores.

<sup>49</sup> Ley N° 19.968, El Decreto N° 763 de 2008 del Ministerio de Justicia, aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.968, sobre Tribunales de Familia.

<sup>50</sup> Artículo 1, Ley N° 19.968.

b.- Interés superior del niño

En concordancia con el mandato de la Convención sobre Derechos del Niño, la Ley N° 19.968 establece como su objetivo, garantizar a todos los NNA del territorio nacional, el ejercicio y goce pleno y efectivo de sus derechos y garantías<sup>51</sup>. En ese sentido dispone el interés superior del niño, niña o adolescente y su derecho a ser oído como uno de sus principios rectores que el juez debe siempre tener como consideración principal en sus resoluciones.

c.- Potestad cautelar

La Ley N° 19.968 faculta al juez de familia para decretar en cualquier etapa del procedimiento o antes de su inicio, de oficio o a petición de parte, medidas cautelares conservativas o innovativas, es decir, las de estricta precaución (conservativas), como las que alteran el estatus quo imperante (innovativas)<sup>52</sup>. Éstas últimas sólo proceden en situaciones urgentes cuando el interés superior del niño lo exija o lo aconseje el daño que se trata de evitar<sup>53</sup>.

La facultad para decretar estas medidas, se contempla con carácter residual, es decir, proceden sin perjuicio de otras especiales que se contemplen en la misma u otras leyes<sup>54</sup>.

d.- Procedimiento especial de medidas de protección de derechos de NNA

La Ley N° 19.968, contempla como un procedimiento especial, la aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de NNA. Éste procede cuando la ley exige o autoriza intervención judicial para adoptar las medidas de protección jurisdiccionales para la protección de los derechos de NNA, cuando éstos se encuentren amenazados o vulnerados<sup>55</sup>. Se requiere intervención judicial para todos aquellos casos en que una medida implique separar al NNA de uno o ambos padres o quienes tengan legalmente su cuidado<sup>56</sup>.

El procedimiento puede ser iniciado de oficio o a petición del NNA o de sus padres, personas que lo tengan bajo su cuidado, profesores o Director del Establecimiento Educacional al que asista, profesionales de la salud que trabajen en los servicios en que se atienda, SENAME o cualquier persona que

<sup>51</sup> Artículo 16, Ley N° 19.968.

<sup>52</sup> Marín González, Juan Carlos. Las medidas cautelares en el ordenamiento jurídico chileno: Su tratamiento en algunas leyes especiales. En Rej, Revista de estudios de la justicia, N° 8, 2006. Universidad de Chile. Santiago.

<sup>53</sup> Artículo 22, Ley N° 19.968.

<sup>54</sup> Marín González, Juan Carlos. Ob cit.

<sup>55</sup> Artículo 68, Ley N° 19.968.

<sup>56</sup> Artículo 68, Ley N° 19.968.

tenga interés en ello. El requerimiento de cualquiera de estas personas no necesitará cumplir con formalidad alguna, bastando para su inicio, la sola petición de protección<sup>57</sup>.

e.- Medidas cautelares especiales

Entre las medidas cautelares especiales que puede el juez puede decretar en el marco de este procedimiento, se contempla el ingreso del NNA a un Centro de Diagnóstico o Residencia, por el tiempo estrictamente indispensable<sup>58</sup>, el que no podrá exceder los 90 días<sup>59</sup>. Para ello siempre se requerirá la comparecencia del NNA, con el objeto que el juez pueda tomar en cuenta sus opiniones en consideración a su edad y madurez<sup>60</sup>. De manera que, si la internación se decretare sin la comparecencia del NNA, ella deberá verificarse a primera hora de la audiencia más próxima. Asimismo, los NNA sujetos a una medida de protección judicial tienen derecho a que el juez los reciba personalmente<sup>61</sup>.

f.- Medidas adoptadas en sentencia y separación del NNA de sus padres

En la sentencia que se adopte una medida respecto de un NNA, el juez debe fundamentar la necesidad y conveniencia de la misma, indicando sus objetivos y el tiempo de su duración, lo que además deberá explicar oralmente a las partes del proceso<sup>62</sup>.

La medida decretada puede ser suspendida, modificada o dejar sin efecto, de oficio o petición del NNA, de uno o ambos padres o de las personas que lo tengan bajo su cuidado o del director del establecimiento o responsable del programa en que se cumpla la medida<sup>63</sup>.

En todo caso, la medida cesará cuando el NNA cumpla la mayoría de edad, sea adoptado o transcurra el plazo por el que se decretó sin haber sido modificada o renovada<sup>64</sup>.

g.- Medidas de separación del NNA de sus padres

La medida de separación del NNA de uno o de ambos padres o persona que tenga su cuidado, sólo procederá, dispone la Ley de

<sup>57</sup> Artículo 70, Ley N° 19.986.

<sup>58</sup> Artículo 71, c).

<sup>59</sup> Artículo 71, inciso final: "En ningún caso la medida cautelar decretada de conformidad a este artículo podrá durar más de 90 días".

<sup>60</sup> Artículo 69, Ley N° 19.968.

<sup>61</sup> Artículo 79, Ley N° 19.968.

<sup>62</sup> Artículo 75, Ley N° 19.968.

<sup>63</sup> Artículo 80, Ley N° 19.968.

<sup>64</sup> Artículo 80, Ley N° 19.968.

Tribunales de Familia, en concordancia con la normativa analizada precedentemente, cuando sea estrictamente necesario para salvaguardar los derechos del NNA y siempre que no exista otra más adecuada. Sólo a falta de parientes consanguíneos o personas con las que el NNA tenga una relación de confianza, el juez podrá confiarlo a un establecimiento de protección<sup>65</sup>.

#### h.- Obligación de visita de los establecimientos residenciales

Es obligación de los Jueces de Familia visitar personalmente los establecimientos residenciales de su territorio jurisdiccional en que se cumplan medidas de protección. Estas visitas de los jueces pueden realizarse en cualquier momento y siempre dentro de lapsos que no excedan los seis meses. Su incumplimiento es considerada como una falta disciplinaria grave para todos los efectos legales<sup>66</sup>.

El Director del Establecimiento debe facilitar al juez el acceso a las dependencias del recinto, la revisión de los antecedentes individuales de cada NNA atendido, facilitando las condiciones, para que los NNA entreguen libremente su opinión<sup>67</sup>.

#### i.- Deberes de información

Es obligación del Director del Establecimiento al que se haya confiado el cuidado del NNA en el marco del procedimiento especial de medidas de protección de derechos de NNA, contemplado en la Ley N° 19.968: el desarrollo de la medida de protección decretada; la situación en que se encuentra el NNA y; los avances de los objetivos establecidos en la sentencia. La información deberá enviarse cada tres meses, salvo que el juez fije un plazo mayor, que no podrá superar los seis meses<sup>68</sup>.

Por su parte, se establece la obligación del SENAME, a través de sus Direcciones Regionales, de informar periódica y detalladamente a cada Juzgado de Familia la oferta programática de la región, la modalidad de intervención y cobertura existente en sus centros de administración directa, como de los proyectos ejecutados por sus organismos colaboradores<sup>69</sup>.

\*\*\*\*\*

---

<sup>65</sup> Artículo 74, Ley N° 19.968.

<sup>66</sup> Artículo 78, Ley N° 19.968.

<sup>67</sup> Artículo 78, Ley N° 19.968.

<sup>68</sup> Artículo 76, Ley N° 19.968.

<sup>69</sup> Ibidem.

## **B- LOS HECHOS QUE DIERON LUGAR A ESTA INVESTIGACIÓN.**

El 4 de julio del año en curso, el Centro de Información e Investigación Periodística, CIPER, reveló el contenido del informe denominado "Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información referente a los niños, niñas y adolescentes en Sistema Residencial en Chile", desarrollado por una comisión institucional del Poder Judicial, y apoyada por la UNICEF, -en el marco de un convenio de cooperación existente entre ambos organismos en lo que respecta a la situación de NNA en sistema residencial-, y que contiene una síntesis de las acciones desplegadas durante su ejecución en el año 2012; las conclusiones alcanzadas en el mismo, y los desafíos pendientes.

El referido informe fue entregado al Presidente de la Corte Suprema, el 11 de enero de 2013.

Textualmente, en las partes sustanciales, la investigación periodística<sup>70</sup> señala lo siguiente:

### En cuanto a su integración

"El equipo que realizó esta inédita recolección y sistematización de información lo encabezó la jueza Mónica Jeldres. Y lo integraron las magistradas de tribunales de familia Patricia Rivera, Alejandra Valencia, Cecilia Ruiz y la doctora en derecho Paulina Gómez. Quien diseñó muchos de los instrumentos metodológicos que se aplicaron en la investigación, fue la socióloga Carolina Bascuñan, enviada por la Unicef. En cada visita a regiones contaron con la participación de jueces de familia locales que aplicaron las encuestas en los hogares colaboradores del SENAME."

### En cuanto a la modalidad de trabajo :

#### *-Aplicación de una encuesta personal*

"Para hacer su trabajo la Comisión Jeldres utilizó una batería de instrumentos, entre ellos, una encuesta a cerca de 400 niños. La polémica que ha mantenido hasta hoy el tema en la agenda surgió a partir de 12 abusos sexuales consignados en la encuesta y que hoy investiga el Ministerio Público para proteger a las víctimas y determinar si las autoridades que supieron de estas situaciones actuaron con la diligencia que exigen por ley sus cargos públicos".

#### *-Aplicación de una Ficha Individual y una Residencial*

---

<sup>70</sup> **Anexo 1:** Compendio de la información periodística aparecida en la página web y preparado por la Biblioteca del Congreso Nacional

"Pero la Comisión Jeldres usó otros instrumentos para su investigación y que son tanto o más importantes que la encuesta: la revisión de los antecedentes de 6.500 niños internados y el examen de las condiciones materiales en 108 residencias.

El informe que presenta CIPER es la sistematización de esos dos insumos y ofrece un detallado acercamiento a toda la vida de los niños internados: abarca la escolaridad, la atención de salud, los abusos sexuales, el trabajo que las instituciones hacen con las familias y la vigilancia que mantienen los tribunales sobre cada menor, entre otras áreas. El informe deja en claro que si el sistema fracasa no es sólo porque fallen los hogares y el Sename, sino porque en muchos momentos del proceso de cuidado y sanación, los tribunales son parte del problema. El informe evidencia también que, en este sistema, no solo sufre la gran cantidad de niños abusados, en cuyos dramas se ha concentrado la discusión pública en las últimas semanas. Sufre también la gran mayoría de los niños que deben pasar largas temporadas en hogares que no están cumpliendo con los estándares mínimos en varios aspectos".

En cuanto a su contenido:

"Niños con problemas de salud crónicos que no reciben atención, fuerte retraso en el nivel escolar, extensas internaciones que duran hasta cinco años y en las cuales muchos menores no mantienen contacto afectivo con ningún adulto que puedan sentir como "familia". Estos son algunos de los antecedentes del completo abandono de miles de niños que revela un informe elaborado por el Poder Judicial, mantenido en reserva hasta ahora. El documento pone en la mira prácticas de los Tribunales de Familia y de las instituciones guardadoras; y vuelve a reclamar la reforma urgente y masiva del sistema. Entre sus datos destacan no solo la presencia constante del abuso sexual en decenas de hogares, sino una crisis mayor que involucra, entre otros aspectos, la educación y la salud que reciben los 15.000 niños que el Estado debe proteger.

En cuanto a los indicadores de riesgo

"Uno de los indicadores que resume los hallazgos de este informe es la cantidad de niños que aparecen expuestos a altos niveles de riesgo. Para elaborar este indicador se consideraron 21 situaciones tales como: "Número de niños que pese a tratamiento reparatorio mantienen conductas de sexualidad producto de un abuso", "niños sin acceso a la red de protección social", "niños con

atraso escolar”; “niños con consumo problemático de drogas”.El mapa resultante consigna la siguiente población infantil expuesta a riesgo alto:

Regiones	Niños visitados	en “Riesgo Alto”
Arica y Parinacota	269	25%
Tarapacá	147	24,5%
Antofagasta	302	24,3%
Atacama	244	22%
Coquimbo	279	20%
Valparaíso	1.904	no se revisaron las fichas
O’Higgins	412	24%
Maule	1.061	26,1%
Los Ríos	360	31,9%
Los Lagos	952	21,7%
Magallanes	124	22 %

Según el informe, el “alto riesgo” constituye una alerta que debe llevar a revisar los procedimientos a la brevedad, debido al alcance que significa para la integridad del niño”.

#### En cuanto a las internaciones prolongadas

"Un aspecto muy relevante de este informe es que la Corporación Administrativa del Poder Judicial asume que la internación de los niños es siempre dañina. Citando estudios internacionales se afirma que por cada tres meses que un niño de corta edad reside en una institución, pierde un mes de desarrollo. La internación entonces debe ser restringida a casos excepcionales y por periodos breves. Ese principio, sin embargo, está lejos de cumplirse en las regiones visitadas."

#### En cuanto a las cifras de tiempo de internación en los hogares visitados

"En la Región de Los Lagos el promedio de internación es de cinco años y el 65% por ciento de los niños ha vivido una “larga institucionalización”, calificación que el estudio da a los niños que han pasado más de dos años en un hogar.

Una situación similar viven los 1.061 niños internos en la Región del Maule donde el promedio de permanencia es de casi cuatro años y el 81% de los menores presenta una larga institucionalización.

En la Región de Los Ríos, en tanto, donde el 69% de los niños presenta larga institucionalización, el promedio de estadía en los hogares es de 37 meses.

Entre las once regiones visitadas solo Coquimbo tiene un promedio de internación cercano a los dos años (31 meses). En el resto del país se actúa como si internar a un niño por años no le fuera a causar ningún daño. Una tendencia que llama la atención si se considera que un juez de familia no puede en su fallo internar a un niño por más de un año en una institución.

El estudio ofrece una explicación para esto, la que es también una dura crítica a cómo actúan los Tribunales de Familia con estos niños".

#### En cuanto al procedimiento empleado para internación

"En una cantidad de casos los jueces envían a los niños a los hogares a recibir tratamientos "sin plazo". Por citar algunos ejemplos: en Arica, el 79% de los niños ingresó "sin plazo" a las residencias de esa región y, consecuentemente, el promedio de internación es de 57 meses (4,7 años). En Antofagasta, el 80% de las medidas estaba "sin plazo" y el promedio de internación llegó a los tres años. En el Maule, región de periodos de internación alta, el 75% por ciento de las medidas se dictó "sin plazo". En Los Ríos las medidas "sin plazo" se aplicaron en el 68% de las causas y, coincidentemente, un 69% de los niños ha sufrido una "larga institucionalización".

#### En cuanto a salud y educación

"La falta de control judicial que se ha descrito, explica por qué muchos indicadores de la calidad de vida de estos niños se mantienen por años en niveles inaceptables. Un ejemplo es lo que ocurre con la atención de salud que reciben los niños. Los hogares están obligados a mantener una ficha médica actualizada de los menores a su cargo, pero esa tarea tiene un alto nivel de incumplimiento, hecho que el informe califica de "grave problema".

#### Falta total de tratamientos médicos

"En Coquimbo, de los 272 niños en el sistema residencial, 44% carece de un historial médico actualizado (118 casos). La situación más grave la viven cuatro niños que padecen enfermedades crónicas y que no reciben tratamiento alguno. En la Región de O'Higgins, de los 392 menores en el sistema, 35% (138 casos) no tiene ficha médica actualizada. Los niños con enfermedades crónicas que no reciben tratamiento son cinco. En Los Lagos, el 26% de los niños

que sufre algún tipo de discapacidad no está con tratamiento y hay nueve con enfermedades crónicas en la misma situación de abandono".

Las peores situaciones se registraron en la Región de Arica, donde, de los 17 niños que padecían alguna enfermedad crónica, 15 no recibían ningún tratamiento. Entre ellos había niños con parálisis cerebral, VIH, trastornos alimenticios y cáncer cérvico uterino. El abandono era completo y con el agravante de que en uno de los hogares donde vivían algunos de los niños (Ajllasga) operaba una red de explotación sexual que fue denunciada por la Comisión Jeldres."

#### Tratamiento de enfermedades mentales

"Un panorama inquietante se presenta también respecto del tratamiento de las enfermedades mentales. En Arica, el informe consigna nueve niños con problemas de salud mental sin tratamiento. En Coquimbo, se registran cinco casos sin vigilancia médica. En O'Higgins, los niños sin atención son nueve. Salvo en Tarapacá, el problema se repite en todas las regiones, agregándose en algunas zonas el fracaso de los tratamientos. Por ejemplo, en la Región de Antofagasta se consigna que 10 niños, pese a haber tenido un tratamiento reparatorio, mantienen "conductas sexualizadas producto de un abuso".

La falta de atención de salud de calidad es uno de los nudos críticos del sistema. Según cifras de SENAME, hay cerca de 1.500 jóvenes con graves problemas de salud que requieren atención especializada y para los cuales el aparato público no ofrece respuestas. Frente a los jueces que aceptan esa situación y tratan de adaptar sus medidas "a lo que hay", la Comisión Jeldres instaba a los magistrados a asumir que su tarea es exigir el cumplimiento de los derechos de los niños"

#### En cuanto a educación

"Cuando el estudio trata de determinar si los niños poseen el nivel que corresponde a su edad, cientos de ellos muestran un retraso equivalente a dos años, lo que quiere decir que un niño que debe estar en sexto básico en realidad sabe lo correspondiente a cuarto básico. En esa situación está el 52% de los niños internados en los centros de Arica, el 52% de los niños internados en Tarapacá; el 48% en Antofagasta; el 52% en Los Lagos y el 55% en Magallanes. Preocupante es también la cantidad de menores calificados de analfabetos: 37 casos en la Región de O'Higgins; 33 en el Maule y 31 niños en Los Lagos, por citar los ejemplos más graves".

### En cuanto al abandono

"Otro aspecto delicado que revela el informe dice relación con las grandes dificultades que tiene el sistema para vincular a los niños con sus familias una vez que están internados. El informe no explora los motivos, pero en el debate público se han enfrentado dos visiones: una que sostiene que son las familias dañadas las que dejan de visitar a sus hijos en las instituciones; y otra que indica que son las instituciones las que marginan a las familias.

El resultado concreto es que hay una enorme cantidad de niños que el informe califica de "completamente abandonados", es decir, que no son visitados por ningún familiar ni están en ningún proceso de vinculación para ser adoptados. Son niños que carecen de todo contacto afectivo con algún adulto que puedan considerar familia, hecho que probadamente producirá consecuencias en su desarrollo intelectual y emotivo.

En Arica, son 66 los niños "en completo abandono familiar". De ellos, hay 32 casos en que los tribunales han determinado que son "susceptibles de adopción". Sin embargo, de esos 32 menores, el 94% aún no está enlazado con una familia adoptiva.

En el Maule, son 207 los niños en completo abandono familiar. Los tribunales han determinado que 29 niños de esa región podrían ser adoptados, pero el 83% de ellos no estaba enlazado con ninguna familia.

En Los Lagos, los niños en abandono familiar llegan a los 206 casos. Los que podrían ser adoptados -según el tribunal- son 62 niños, pero el 96 % de ellos aún no está enlazado con ninguna familia.

A nivel nacional, 743 niños son calificados como "completamente abandonados" por el informe. Esta soledad es acrecentada por la mecánica institucional. En un alto porcentaje los niños internados tienen hermanos en el sistema. En la Región de Tarapacá el 56 % de los niños tiene hermanos en la red SENAME y en Antofagasta, la cifra alcanza al 57% de los internos. Como las instituciones distribuyen a los niños de acuerdo a sexo y edad, los hermanos muchas veces no están juntos".

### En cuanto a los abusos sexuales

El abuso sexual es parte integral de la vida de muchos de los niños que permanecen internos. De partida, el abuso es, dependiendo de la región, la segunda o tercera causa de ingreso a la red, afectando a cerca de un

10% de los niños. La internación los vuelve a exponer a ese abuso, pues las políticas públicas han fracasado en frenar el problema.

La encuesta elaborada en 2011 por el SENAME -“*Mi derecho a ser escuchado*”- detectó más de 200 casos de abusos sexuales. En el grupo de los niños de 7 a 12 años, el 7,8% (157 niños) afirmó que alguien (no se precisa si un adulto de la residencia u otro niño) les había tocado partes íntimas de su cuerpo. Y agrega que “un 5,2% (105 niños) señala que le han hecho tocar las partes íntimas del cuerpo de otra persona”.

Respecto de los niños entre 13 y 18 años, el 4,1% (81 niños) señaló que alguien le tocó las partes íntimas de su cuerpo, mientras un 3,3% (66 niños) afirmó que le han hecho tocar las partes íntimas del cuerpo de otra persona.

El informe elaborado por la Corporación Administrativa del Poder Judicial consigna que el sistema tiene registros de 208 casos de abuso intra-residencial. La amplia mayoría de ellos ha sido cometido por otros niños internos que probablemente están repitiendo la experiencia de la que fueron víctimas. Los casos se concentran en la Región de Los lagos (71 casos) y Maule (61 casos).

#### Hechos flagrantes de que tomó conocimiento la Comisión

##### Jeldres

Arica: Hogares Ajllasga y Sariri ( Corporación CEAFIT)

##### Prostitución infantil:

"Hasta ahora sólo hay certeza de que han sido investigados los hechos flagrantes que la misma Comisión Jeldres encontró mientras realizaba su labor. Por ejemplo, en Arica la evidencia de una red de explotación sexual infantil en la residencia Ajllasga hizo que los antecedentes se pusieran inmediatamente en conocimiento de los jueces locales. En Ajllasga vivían 24 niñas y la comisión denunció al tribunal local que las muchachas salían del hogar de noche con la complicidad de guardadoras de la residencia, y regresaban de madrugada, drogadas Según relata la abogada Paulina Gómez, los datos permitieron llevar adelante una investigación penal que culminó en junio “con la formalización por explotación sexual infantil de dos trabajadores del hogar”.

##### Niños enfermos graves

" Junto con la red de explotación infantil, la Comisión Jeldres descubrió una niña enferma de VIH que no recibía tratamiento y que mantenía

relaciones sexuales con otras menores del hogar, “con quienes se realizarían pactos de sangre con el consiguiente riesgo de contagio”. También detectó “a lo menos dos niñas enfermas de cáncer cérvico-uterino, una carente de todo tratamiento médico y asistencia psicológica en situación de abandono y otra viviendo con su pololo”.

La adicción a la pasta base de varias menores no sólo no era motivo de tratamiento médico sino que, por la completa falta de vigilancia y de cuidado, el consumo no tenía freno alguno. Las chicas se drogaban adentro y afuera del hogar y regresaban “en completo estado de intoxicación, hecho imposible de desconocer por las cuidadoras”. La comisión llegó de madrugada al hogar y pudo constatar que “las niñas están en estado de cuasi-inconsciencia por consumo de drogas. No son capaces de reaccionar ni despertar ante los estímulos y llamados realizados por la jueza coordinadora”. Estar en ese hogar no les hacía bien a la niñas, al punto de que se había producido una “cronificación y agudización del estado de toxicomanía de las niñas y adolescentes desde su ingreso a la residencia hasta la fecha.

Una situación similar de abandono y despreocupación fue registrado en otro hogar de Arica: Sariri. En su denuncia al tribunal de esa región, la Comisión Jeldres describe el centro como peligroso, insalubre y denigrante, donde los niños no tienen ningún control ni son cuidados. Los menores se drogan, salen en la madrugada, hay un total ausentismo escolar e inexistencia de cualquier tipo de actividades educativas o recreativas al interior de la residencia”.

#### Visita 7 meses antes por Comisión Ministerio de Justicia

“El informe repara además en un hecho que vuelve todo lo anterior aún más grave. Tanto el hogar Ajllasga como Sariri habían sido visitados siete meses antes por un equipo dependiente del Ministerio de Justicia: la Comisión Interinstitucional de Supervisión de los Centros de Protección de Derechos (CISC-Protección).

Aunque esa comisión no detectó la red de abuso sexual, sí elaboró un duro informe sobre el descontrol de los hogares. Pese a lo explícito del informe y a las notas de prensa que generó, nada había cambiado cuando en noviembre el hogar fue visitado por la Comisión Jeldres. Todas las prevenciones, escándalos y los mismos informes se habían archivado y la situación continuaba igual.”

#### Denuncias efectuadas por Comisión Jeldres

La Comisión Jeldres informó sobre este hecho al tribunal en la denuncia sobre explotación sexual en el hogar Ajllasga: "Muchos de los hechos descritos están en conocimiento de las autoridades del SENAME y de la Seremi de Justicia toda vez que con fecha 29 de mayo del presente año se realizaron las visitas de la Comisión Interinstitucional de Protección (CISC), sin que hasta la fecha se haya reparado de modo alguno la situación de vulneración de estos niños y adolescentes".

*Actitud de la Corte Suprema, recibido el informe de la Comisión Jeldres, el 11 de enero de 2013*

"El 18 de marzo pasado, CIPER solicitó acceso a los informes vía Ley de Transparencia. A pesar de las reiteradas solicitudes hechas con posterioridad, la respuesta de la Corte Suprema llegó recién el 17 de junio (tres meses después), en la que se dice que se decidió pedir nuevos antecedentes a los autores del proyecto antes de hacerlo público.. No se entrega ningún motivo para que una investigación donde los autores son un organismo internacional dedicado a la protección de los niños y el propio Poder Judicial, esté retenida".

"Las versiones que CIPER ha recogido de funcionarios judiciales y de académicos ligados a la protección de la infancia es que el Ministro Carreño y la jueza Negroni se oponen a la difusión de estos duros informes pues estiman que están mal hechos. Por ello, se le habría pedido a la Unicef que sacara algunas partes, como los datos de los abusos sexuales, pues se habría estimado que no es válido obtener esa información a través de encuestas a menores de edad ni a través de entrevistas hechas por los magistrados, en las que se preserva la identidad de los menores".

**"Las culpas del SENAME"**

"A comienzos de marzo de este año, el Director Rolando Melo recibió los datos de la Comisión Jeldres que indicaban, hogar por hogar, un cúmulo de graves situaciones detectadas.

"Entre los datos recibidos por SENAME están los citados 12 casos de abusos sexuales registrados en la encuesta confeccionada por UNICEF y aplicada por la Comisión Jeldres. De esos abusos, Melo recibió antecedentes como estos:

- Niña de 9 años atendida en la residencia Alberto Hurtado de Antofagasta (donde sólo hay 20 menores), denunció “sufrir abuso sexual, agresión física y psicológica por parte de otra niña al interior de la residencia”.
- Niño de 10 años atendido en el hogar San Francisco Borja de Valparaíso (donde sólo hay 20 menores) denunció “haber sido víctima de abusos sexuales por parte de un adulto al interior de la residencia”.

#### Los argumentos del Director Melo

"La encuesta no identificaba a los niños, el trabajo de SENAME para proteger a los denunciantes había sido “a oscuras”. ¿Tan difícil es identificar a una niña de 9 años abusada en un centro donde hay 20 niños? Según el SENAME, sí. Angélica Marín, jefa del departamento de Protección de Derechos de ese organismo explicó ante la Comisión de Constitución que, de los 12 casos que conocieron en marzo, tras cinco meses de trabajo y de “desplegar equipos en terreno”, sólo pudieron identificar cinco situaciones similares. “Hay siete situaciones que nos las pudimos encontrar”,

"Ante la comisión y ante la prensa, tanto Melo como Marín insistieron en que Unicef se equivocó al hacer encuestas anónimas. El ministro Carreño se sumó a esas críticas y afirmó que además, la Comisión Jeldres debió haber hecho denuncias en el momento de conocer estos casos".

#### Encuesta aplicada por SENAME con anterioridad a la de la Comisión Jeldres, en 2011, en cuanto a los abusos sexuales

"Si bien esas críticas pueden ser muy atendibles, resultan contradictorias en boca de autoridades del SENAME, pues la encuesta de la Unicef es una continuación de otra encuesta hecha en 2011 por el propio SENAME y con las mismas características de anonimato. La encuesta “*Mi derecho a ser escuchado*”, fue aplicada en agosto de 2011 por la unidad que dirige Angélica Marín a cerca de 4.000 niños y mostró similares niveles de abusos sexuales a los detectados por la Comisión Jeldres un año después.

En esa encuesta surgieron más de 200 casos de abuso sexuales. En el grupo de los niños de 7 a 12 años, el 7,8% (157 niños) afirmó que alguien (no se precisa si un adulto de la residencia u otro niño) les había tocado

partes íntimas de su cuerpo: *Y agrega que “un 5,2% (105 niños), señala que le han hecho tocar las partes íntimas del cuerpo de otra persona”.*

Respecto de los niños entre 13 y 18 años, el 4,1% (81 niños) señaló que alguien le tocó las partes íntimas de su cuerpo, mientras un 3,3% (66 niños) afirmó que le han hecho tocar las partes íntimas del cuerpo de otra persona.

Si se consideran sólo los niños que acusan haber sido tocados, hay 238 casos que SENAME conoció en 2011. Sin embargo, eso no se tradujo en denuncias a la fiscalía. De acuerdo a los datos obtenidos por CIPER, ese año sólo hubo 35 denuncias hechas por los directores regionales de SENAME a las fiscalías. Más o menos lo mismo que en 2012: 48 casos. Sólo este año la cifra se elevó a 109 denuncias".

#### Medidas adoptadas por SENAME

##### *Circular N°18: Protocolo ante abusos*

"Lo único que parece haber hecho SENAME es distribuir entre sus colaboradores acreditados la circular N° 18, donde establece los procedimientos que deben realizar quienes detecten *“hechos constitutivos de maltrato físico, psicológico o de delitos en contra de niños, niñas o adolescentes sujetos de atención”*. El procedimiento es el mismo que rige para sus propios funcionarios, de acuerdo a lo que aparece en la circular N° 25 que el director Rolando Melo remitió a los directores regionales y de centros que dependen directamente del SENAME en septiembre del mismo año.

Ambos documentos son claros en establecer que todas las personas que tomen conocimiento de un posible delito cometido al interior de los hogares y residencias de menores, tienen la obligación de denunciarlo ante las autoridades competentes –Ministerio Público, Carabineros o PDI– en no más de 24 horas. Además, deben dar aviso al juzgado de familia que haya ordenado el ingreso del niño y al tribunal de garantía que decretó la medida cautelar".

"Llama la atención que ante la gravedad de los hechos detectados por la encuesta *“Mi derecho a ser escuchado”*, hayan sido tan pocos los casos que llegaron a la justicia. Y más grave resulta que, a dos años de que esos instructivos establecieran los pasos a seguir frente a hechos constitutivos de delitos, recién ahora el SENAME esté *“articulando un registro nacional de la aplicación de estas circulares que se llevan de manera descentralizada”*. En otras palabras, la institución que dirige Melo no maneja las cifras sobre cuántas

denuncias han llegado a tribunales por parte de sus propios funcionarios o de sus colaboradores acreditados. Por tanto, los abusos que arrojó la encuesta anónima de ese organismo parecen haber quedado mayoritariamente en el plano de la estadística.

Frente a las críticas de SENAME y del ministro Héctor Carreño, Unicef ha reconocido que era posible mejorar el mecanismo a través del cual se hacía la encuesta, de modo de acelerar la protección de los niños que declaraban haber sido abusados. Pero insisten en su desacuerdo a pedirles a los niños que se identificaran, pues eso únicamente consigue que los menores no hablen. Es decir, haciéndolos identificarse se puede tener la paradoja de que no haya ninguna denuncia a pesar de la constatación de que los abusos existen".

#### Otras fallas de SENAME

"En la encuesta *"Mi derecho a ser escuchado"* elaborada por SENAME y aplicada en 2011, aparecen también similares niveles de violencia que los detectados en la encuesta de la Comisión Jeldres: 15,7% de los niños menores de 13 años (313 casos) relata que los adultos de la residencia alguna vez le han pegado y un 19,9% ha visto a los adultos golpear a otros niños/as. Aunque el 77% dice sentirse seguro en el hogar, el 71,6% (1.427 casos) señala que tiene ganas de arrancarse de la residencia.

La similitud con lo encontrado por la Comisión Jeldres vuelve a generar la pregunta de qué medidas tomaron las autoridades del SENAME a partir de lo obtenido en sus propias investigaciones.

En la denuncia que la Comisión Jeldres hizo al tribunal sobre la explotación sexual en el hogar Ajllasga de Arica se afirma: *"Muchos de los hechos descritos están en conocimiento de las autoridades del SENAME y de la seremi de Justicia toda vez que con fecha 29 de mayo del presente año se realizaron las visitas de la Comisión Interinstitucional de Protección (CISC), sin que hasta la fecha se haya reparado de modo alguno la situación de vulneración de estos niños y adolescentes"*.

#### "La posición de UNICEF"

"Para Unicef, la encuesta no se diseñó para recoger denuncias específicas. Mirarlo así es simplificar el problema que vive el SENAME, pues las situaciones de vulneración en la red no son 12 casos; esas son sólo una muestra representativa. Eso implica que hay muchos más abusos sexuales y lo

que se debía hacer era intervenir las residencias masivamente, que es lo que SENAME ha estado haciendo recién en las últimas semanas".

Los responsables de la tardía reacción de las autoridades

"La investigación que lleva el fiscal Juan Agustín Meléndez busca responder a dos cuestiones: si efectivamente hay niños abusados, como aparece en una encuesta realizada por la Comisión Jeldres; y si las autoridades que conocieron de esos abusos actuaron con la diligencia que exige su cargo y denunciaron los delitos.

En la sesión de la Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados realizada el 17 de julio, Soledad Larraín, en representación de Unicef, entregó antecedentes que pueden aclarar esas dudas, pues ordenó cronológicamente el proceso de elaboración y de difusión de la encuesta donde se recogen los 12 testimonios de abusos sexuales que el fiscal intenta encontrar hoy"

Zonas de conflicto: discrepancias cruzadas.

"En esa cronología Larraín dejó expuestas tres zonas de conflicto en las que se enfrentan con acusaciones cruzadas el SENAME, el equipo de la magistrada Jeldres y el ministro de la Corte Suprema Héctor Carreño junto a la jueza Gloria Gloria Negroni y la propia Unicef.

-Primer conflicto: Informe preliminar enviado por UNICEF a Jueza Jeldres el 13 de noviembre de 2012.

"La primera área de discrepancia surge el **13 de noviembre de 2012**. Ese día Unicef le envió a la jueza Mónica Jeldres un "informe preliminar": el resultado de la revisión de aproximadamente la mitad de los cuestionarios de la encuesta".

Soledad Larraín no especificó si en ese "pre-informe" había situaciones delictivas que Jeldres debió haber denunciado. Sin embargo, hay datos que indican que sí las había. Cuando la magistrada Jeldres habló ante los diputados reconoció la entrega de estos antecedentes y afirmó que, "atendida *la gravedad de lo que allí se señalaba*, referí a la Unicef -sin perjuicio de estábamos ya con el proyecto con dos regiones paralizadas- que apenas esa información fuera terminada *debía ponerse en conocimiento rápidamente del Presidente de la Corte Suprema, pero además, de los jueces presidentes de los distintos tribunales, porque son los jueces los que tienen que tomar las medidas inmediatas para resolver esas situaciones*".

-Medidas adoptadas por la Jueza Jeldres luego de conocer el pre-informe

"¿Era posible en noviembre de 2012, hacer una denuncia con los graves antecedentes que había entregado Unicef? El ministro Héctor Carreño piensa que sí y así lo sostuvo ante los diputados. "La comisión y las juezas que aplicaron las encuestas estuvieron siempre en situación de dar a conocer lo que encontraban y hacer denuncias si se estimaba el caso. Eso ocurrió según he escuchado, en noviembre el año pasado", dijo el juez, traspasando a la Comisión Jeldres la responsabilidad por la tardanza en investigar los abusos sexuales que la encuesta recogía.

CIPER consultó a la magistrada Jeldres si había hecho denuncias con los antecedentes recibidos por Unicef. "Yo realicé las gestiones pertinentes, que son materia de investigación y cuyo contenido entregué a la fiscalía", respondió.

Renuncia Jueza Jeldres y asume jueza Negroni: 11 de enero de 2013

La Comisión renunció a la comisión de servicio, enviándole el informe al Ministro Carreño.

El pleno de la Corte de Apelaciones de Santiago resolvió el lunes 29 de julio archivar la acusación hecha contra Jeldres por no denunciar judicialmente los abusos cometidos en los hogares donde se realizaron encuestas anónimas".

-Segundo conflicto: Solicitud de UNICEF hecha a la jueza Negroni de enviar los resultados de las encuestas a los jueces presidente de los tribunales de familia

"Un segundo punto de conflicto data del **24 de enero de 2013**. Ese día, dijo Soledad Larraín a los diputados, Unicef se contactó con la jueza Gloria Negroni, quién reemplazó a Jeldres en el proyecto. A ella "se le informó que había concluido la sistematización de la encuesta y se le comunicó el interés que teníamos de mandar esta información a cada uno de los jueces presidentes. No tuvimos respuesta".

"Larraín no precisó ante los parlamentarios a qué se debió la falta de respuesta, pero lo cierto es que la información sobre abusos sexuales que hoy ha generado un despliegue nacional del SENAME y de las fiscalías, pasó 30

días en poder de Unicef sin ser canalizada a ninguna institución que pudiera remediar los problemas que el estudio detectaba".

Envío de encuestas de Unicef a jueza Negroni indicando identificación de vulneraciones graves y medidas urgentes a adoptar.

Ante los diputados Larraín puntualizó que finalmente **el 4 de marzo** le enviaron a la jueza Negroni las encuestas listas para mandárselas a cada juez presidente con una carta firmada por el representante de Unicef en Chile. En esa carta se le señalaba a cada juez que se habían podido identificar *vulneraciones graves* al interior de residencias bajo su control jurisdiccional, por lo que UNICEF les hacía llegar la información “*con carácter de urgencia*”, a objeto de que tomaran las medidas pertinentes”.

Reunión citada por Ministro Carreño para el 14 de marzo de 2013

"A partir de este punto, las dudas consignadas sobre el trabajo de Jeldres, caen sobre las espaldas de la jueza Negroni. Como se verá a continuación, apenas recibió el material desde Unicef, la jueza lo entregó a SENAME para que investigara. Sin embargo, siendo parte del sistema de justicia, no puso las situaciones graves a disposición de ningún juez ni fiscal, como se lo solicitaba la Unicef. El hecho contrasta con la premura con que, tras los artículos de CIPER, la jueza acudió a la fiscalía a entregar los antecedentes de abusos.

"Cuando el informe llevaba 40 días terminado se reunieron el ministro Carreño y la magistrado Negroni, por el Poder Judicial; Soledad Larraín y la socióloga Carolina Bascuñán, quien diseñó muchos de los instrumentos que se aplicaron en la investigación, por Unicef; y Angélica Marín, jefa del departamento de protección de derechos del SENAME.

Acuerdos tomados

Ante la Comisión de Constitución Soledad Larraín explicó que en esa reunión se acordó:

- “no enviar a los jueces presidentes” las encuestas. Larraín no abordó los motivos que hubo para ese cambio, pero lo cierto es que a cargo de verificar los datos y proteger a los niños que aparecían vulnerados quedó, desde ese momento, el SENAME.

- " no hacer pública la información reunida por la comisión Jeldres. Esto incluía las encuestas y el estudio a fondo hecho sobre las Aldeas SOS, institución que atiende a 1.400 niños. En Aldeas la Comisión Jeldres

encontró que un 10% de los niños y niñas sobre los que la institución tenía el cuidado legal “participó de algún tipo de abuso sexual, como víctima o agresor”. Además, se constataron largos periodos de internación de los niños (tres años en el caso de los menores de 18 años y cinco en los mayores de 18) lo que va en contra de los acuerdos suscritos por Chile hace ya más de 10 años”.

-“UNICEF estuvo de acuerdo en no difundir los resultados en un boletín, tal como se había diseñado originalmente. Pero sí les parecía imprescindible “trabajar la información con Aldeas y con SENAME para que se solucionaran los problemas encontrados”, dijo Larraín.

### Tercer conflicto: Nula comunicación entre UNICEF y SENAME

A Unicef le importaba mucho que la información se usara y tener constancia de que los graves problemas detectados se solucionaran. Sin embargo, desde esa reunión hasta la actualidad, Unicef no recibió ningún antecedente sobre las intervenciones efectuadas por SENAME. Ni siquiera supieron que SENAME había tratado de identificar a los 12 niños que acusaron abusos sexuales y había fracasado en la mayoría de los casos. Según explicó a CIPER la vocera de Unicef Francisca Palma, como el convenio era con el Poder Judicial, y no con SENAME, esta institución nunca le informó a Unicef ni de las medidas que adoptaron una vez que recibieron el informe en marzo ni de las dificultades que tenían en la identificación de los menores abusados para protegerlos. Asegura que no existió comunicación con SENAME respecto a eso en todo el tiempo que transcurrió desde la entrega del informe hasta la publicación de CIPER."

### Giro en la investigación de los antecedentes denunciados

"En síntesis, en la reunión del 14 de marzo, el proyecto sufrió un giro central. Primero, la investigación de los antecedentes de abusos y de vulneraciones quedó en manos del SENAME y no de los jueces, que podían haber intervenido inmediatamente los hogares. Cuando fue su turno de hablar ante los diputados, Carreño no dio razones para este cambio.

La difusión y discusión pública de los antecedentes reunidos se restringió y habría logrado mantener estos hallazgos fuera del debate público y sin intervención masiva de la fiscalía, de no mediar los artículos de CIPER"

### Interpretación del Ministro Carreño.

"Una interpretación muy distinta ofreció el ministro Carreño cuando habló ante los parlamentarios. Explicó que la reunión del 14 de marzo se debió a los errores metodológicos detectados en la investigación de la Unicef, particularmente en la encuesta a los 384 niños.

"Se observaron algunas deficiencias metodológicas en la aplicación de esta encuesta y se estimó prudente revisar este insumo que era un documento de trabajo. Hubo informes de psicólogos y de consejeras técnicas que hacen referencias a estas deficiencias y a algunas inconsistencias en cuanto a cifras, fuentes y cruces de información. Atendida la relevancia de todo este asunto se convocó de inmediato a una reunión en la que estuvieron presentes SENAME, Unicef y jueces de familia. Allí se acordó que SENAME haría las averiguaciones administrativas del caso y acto seguido formularía las denuncias criminales correspondientes", afirmó Carreño.

"Los hechos nos han dado la razón. Hay información de que las encuestas adolecen de inconsistencias y que sobre su base no se podían formular denuncias masivas y anónimas. Y estas denuncias, en la medida en que se han ido concretando, se han ido formulando", concluyó el ministro".

#### **IV.- EXTRACTO DE LAS EXPOSICIONES EFECTUADAS POR LAS PERSONAS INVITADAS A LA COMISIÓN.**

**-Señora Mónica Jeldres Salazar, Jueza del Segundo Juzgado de Familia de Santiago.**

***Debilidad en el sistema de información de menores en sistema residencial.***

La señora Jeldres señaló que desde 2009 se trabajó con el Servicio Nacional de Menores en distintos proyectos cuyo objeto fue solucionar aquellos nudos críticos que se tenían en la institución.

Se comenzó con una mesa intersectorial en 2009 y 2010, donde debió coordinar y presidir, en conjunto con el Servicio Nacional de Menores y jueces de toda la Región Metropolitana. Desde allí, se dio cuenta de los distintos nudos críticos que había en el sistema en general y, en particular, en el sistema residencial y se abordó, especialmente, la niñez privada de su medio familiar y comunitario.

Afirmó que cuando se creó la ley de Tribunales de Familia se olvidó de la existencia de los niños que habían ingresado por la antigua ley de Menores. Por lo tanto, en el sistema informático no se identificaba aquellos niños que habían sido ingresados por los Tribunales de Menores, razón por la cual se dieron cuenta que de los 4 mil niños que existían en Santiago, ingresados en el sistema residencial, solo se estaban visitando a un poco más de la mitad. En ese sentido, se organizaron las visitas en términos de que cada juez fuera a una residencia y visitara a todos y a cada uno de los niños.

Adicionalmente, en el origen de ese proyecto se cruzó los dos sistemas informáticos, el SITFA, del Poder Judicial, con el SENAINFO del Servicio Nacional de Menores, coincidiendo muy pocos niños. En otras palabras, la información era ineficiente, ineficaz y no era la correcta. Ésa es la génesis del proyecto que hoy se debate.

***Proyecto de levantamiento y unificación de información de niños, niñas y adolescentes en sistema residencial en Chile.***

La magistrada Jeldres señaló que una vez concluido el trabajo en Santiago, la Corte Suprema le comisionó para realizarlo en la Quinta Región. En Santiago, se visitaron aproximadamente a unos 4 mil niños en sistema residencial y se aplicó una ficha de prueba y piloto que buscaba conocer la realidad de cada uno de los niños, cumpliendo con el mandato legal del artículo 78, de la Ley N° 19.968.

Con esa ficha piloto (2011) se visitó a más de 2 mil niños en sistema residencial, replicándose el trabajo hecho en la Región Metropolitana. Desde ahí la Comisión se conformó con un equipo bastante grande, en que la jueza Jeldres coordina, y en el que no están solo los jueces que tuvieron el placer de participar en la Comisión, sino también los de las distintas regiones.

A fines de 2011, principios de 2012, se presentó un proyecto al Presidente para replicar el proyecto a nivel país, es decir, aplicar en Chile una única ficha a cada uno de los niños en sistema residencial en Chile.

Finalmente se aplicaron 6.500 fichas, en 10 regiones de nuestro país; sin embargo, los nudos críticos se repiten desde 2009.

Como Corte Suprema, se han entrevistado con los ministros Felipe Bulnes, Teodoro Rivera, Jaime Mañalich y Joaquín Lavín, señalándoles que estos problemas no eran nuevos, sino que venían desde hace muchos años.

### ***Nudos críticos del sistema***

La señora Jeldres señaló que los nudos críticos son un problema de Estado. En el proyecto se verificaron y se trabajó con los jueces en cada una de las 10 jornadas de transferencia técnica efectuadas a lo largo de Chile.

- Ausencia de plazos. Desde los Tribunales de Familia y de todas las comisiones que se han informado a la Corte Suprema, se observó que en un número importante de causas protectorales los jueces no establecen plazos a las medidas. Se dicta una resolución, donde ingresa un niño a una residencia y no se le establece un plazo, lo que implica que el SENAME o la residencia no tiene un plazo para trabajar con los niños.

Por el contrario, cuando el juez dispone plazo a la medida, ésta vence sin que se renueve, porque se cuenta con un sistema informático en que la tramitación está bien perseguida con varios hitos, con audiencias preparatorias y con audiencias de juicio; pero cuando se dicta sentencia y se pasa a la etapa de cumplimiento, ya no se disponen de tantas alertas. Ello explica, en parte, que el niño pueda pasar institucionalizado mucho tiempo sin que exista una revisión permanente del juez, sin perjuicio de la obligación de hacer cumplir el artículo N°78, de visitarle a lo menos dos veces al año.

- Estancamiento de procesos. Se constató la existencia de causas paralizadas desde los Tribunales de Familia, sin un seguimiento o control. Los miembros del proyecto están convencidos que la medida de protección comienza cuando se dicta la sentencia; y es el juez quien debe estar, permanentemente, encima del menor, evaluando si se está cumpliendo el plan de intervención y si se está realizando un trabajo con la familia extensa, condición que no ocurre en un número importante de casos.

- Separación de hermanos desde su lugar de origen, debido a problemas estructurales en la política de protección de los derechos. Los hermanos son separados, porque se trata de Hogares separados para hombres o mujeres y por edad. Por eso, en el último boletín realizado por el

equipo a Aldeas S.O.S se puso énfasis en que esa institución es importante, porque permite tener a los hermanos juntos debido al sistema de casas que aplica.

- Criterios distintos. Entre los jueces no existen criterios comunes para determinar lo que es una “grave vulneración de derechos”; tampoco las resoluciones elaboradas son muy fundadas en aquello. Por ejemplo, se habla del interés superior del niño, pero no se define qué es lo que deben hacer en la residencia, situación que implica que la institución se relaje.

- Carpetas de los menores. En los organismos colaboradores y de administración directa del Servicio Nacional de Menores, el equipo observó que no existe uniformidad en el contenido de las carpetas. En cada residencia debiera existir una carpeta completa por niño, con sus antecedentes de salud y educación. Pero se encontraron carpetas que no mantienen información relevante o la que existe es escasa. No hay un orden, pese a que se trata de la vida del niño. Si el menor se cambia de residencia debe trasladarse con su carpeta y su caja con enseres personales, pero no ocurre así.

- Recursos humanos insuficientes. Se observó que el personal es insuficiente para la intervención psicosocial, lo que implica, en la práctica, que el trabajo que se puede realizar con los menores y sus familias no es suficiente. Como proyecto, en las distintas comisiones de servicio (realizadas en 2009, 2010, 2011 y 2012), se ha destacado que en Chile no existe un trabajo efectivo con la familia extensa. Las duplas psicosociales apenas dan abasto con el cuidado de los niños en las residencias y mal podrían hacer un trabajo efectivo con la familia. Se han generado instancias, porque esto también está muy cruzado por la subvención que recibe cada Residencia, y en este sentido debe destacarse la labor de las duplas psicosociales y las tías de trato directo, porque no puede haber un esfuerzo artesanal cuando los niños están al cuidado del Estado de Chile. Por lo tanto, gracias al esfuerzo diario de estas personas estamos en la situación que estamos. Sin embargo, el personal es insuficiente y no está capacitado para la intervención psicosocial.

- No existe una oferta adecuada. En varias regiones del país hay listas de espera en los programas ambulatorios y especializados. En 2009, se revisaron 8 mil resoluciones de los Tribunales de Familia para

analizar cómo estaban éstos influyendo en las listas de espera de los programas de intervención breve, especializadas y también de diagnóstico. Debe recordarse que para seguir adelante con una causa, el juez debe pedir un informe de diagnóstico, generalmente, a los DAM, que son Programas de Diagnóstico Ambulatorios. Es decir, se necesita determinar cómo está esa familia para adoptar una decisión, por lo que concurre una dupla psicosocial y hace un informe. Entonces se estaban suspendiendo las audiencias tres, cuatro o cinco veces, porque en sus inicios los informes DAM estaban a un año plazo. Tras ello se logró despejar las listas de espera de los DAM, pero los jueces nos percatamos que dónde existía una necesidad imperiosa de recursos era en los Programas de Intervención Especializada. Por ejemplo, un niño que es violado o abusado debe esperar uno o un año y medio para su reparación, con lo que ello implica.

- Atenciones para menores con características especiales. Otro tema que el equipo ha informado a todas las autoridades, incluso al subsecretario de Hacienda, es el hecho de que la oferta es casi inexistente para los niños con características especiales, por ejemplo, para los menores policonsumidores: aquellos niños que tienen una patología siquiátrica producto del consumo abusivo de drogas y alcohol. Cristobal Cisarro es uno de los niños que está en esa situación, pero son muchos los que diariamente tienen esta problemática y para los jueces es sumamente complicado, porque no disponen de una respuesta. Se le informó al ministro Jaime Mañalich en su oportunidad, porque tras una pugna con la institución se logra que el niño sea ingresado para una desintoxicación, pero luego no hay un Hogar del Servicio Nacional de Menores con las características necesarias para acogerlo y, por lo tanto, vuelve a la calle y nuevamente se le sorprende en la vía pública de donde es trasladado al Tribunal de Familia. Ese es el círculo de los niños con policonsumo.

En el Proyecto estamos agradecidos porque viajamos con el equipo del subsecretario de Redes Asistenciales, doctores Luis Castillo, Mosca y Gonzalo Poblete, y existen iniciativas bastantes buenas de estas unidades de corta, media y larga estadía, que ojalá no sean solo proyectos pilotos, sino que puedan extenderse en el país, siempre y cuando cumplan con los estándares internacionales, tanto de las directrices como de la Convención de los Derechos del Niño.

Solo en la Quinta Región encontramos 100 niños declarados susceptibles de ser adoptados sin enlace. Esto significa que el niño no tiene familia que lo acoja, porque en Chile a los 9 o 10 años tienen muy poca posibilidad de salir en adopción internacional. Se realizó con Unicef un primer boletín denominado “Niños Susceptibles de ser Adoptados sin Enlace en la Quinta Región”, que debe estar en la página web de ambas instituciones.

- La supervisión técnica del Servicio Nacional de Menores es insuficiente, pues no da abasto para todos los niños en sistema residencial. La supervisión del Servicio Nacional de Menores debe realizarse no solo en los organismos por los cuáles se paga una subvención (entidades colaboradoras del Servicio Nacional de Menores), pues existe otro porcentaje en que no se ejerce una supervisión respecto de esos niños que están en una situación desmejorada.

El equipo decidió hacer el segundo boletín de las aldeas S.O.S pues, junto con tener una representación a nivel nacional, concentra cerca del 10% de los niños del país y un 50% de cupo privado. Aproximadamente un 50% de los niños que están en las Aldeas S.O.S utilizan un cupo privado y por eso entendimos, tras realizar el boletín de 100 niños declarados susceptibles de ser adoptados, que era importantísimo hacer un boletín de las Aldeas, porque no solo refleja los problemas de esa entidad, sino que también del sistema de protección en general.

Se encontró invisibilización para el Servicio de los niños que no reciben subvención SENAME y niños desplazados de su medio familiar y comunitario. No es la oferta la que se acomoda al niño, sino que es el menor quien debe acomodarse a la oferta que da el Servicio Nacional de Menores y por ello existen niños desplazados una, dos, tres regiones de sus familias. Por ejemplo, de toda la zona norte hay muchos niños que llegan al C.T.D de Playa Ancha, porque, supuestamente, en ese Centro habría desintoxicación, pero ello no puede ser. Los jueces ingresan a un niño a una residencia con el único objetivo de que egrese con su familia extensa en el menor tiempo posible, pues ese debe ser el foco y el eje y aquello no pasa si se desplaza a los niños una, dos o tres regiones, porque la gente es generalmente de escasos recursos y no se les puede pedir que tengan un vínculo cercano si el niño está lejos.

- Niños en el sistema residencial que no corresponden al perfil. Es decir, hay niños que están en el sistema residencial, en que el mismo sistema no está capacitado para trabajar con sus necesidades especiales. Hoy en día, estos niños de rasgos más complejos, que están en situación de calle, con deserción escolar y con policonsumo, ya no son perfil para las residencias del Servicio Nacional de Menores, que supuestamente están para atenderlos. Entonces, están siendo ubicados o reubicados en los Cread, que antes hacían el diagnóstico residencial, pero hoy acogen a los niños más complejos del país. Son los antiguos Centros de Transito y Distribución (CTD). El problema, es que no solo van los niños más complicados, sino también otros que no tienen esa complejidad.

- Inexistencia de modelos efectivos para el trabajo con los niños, con policonsumo de alcohol y drogas, y con los que están en explotación sexual infantil. Eso es bastante complejo, porque en estos casos, son trabajados desde programas de la calle. Los estudios internacionales siempre refieren que la única forma de sacarlos de allí es alejándolos inmediatamente. El equipo revisó esa situación tangencialmente, pues en los proyectos se trabajó preferentemente con los niños en sistema residencial.

- Falta de diagnósticos y plan de intervención. Esta condición es vital. Cada niño debe contar con su plan de intervención, con sus actividades, un plazo propuesto y el trabajo con la familia. Observa que en Chile existe un trabajo lineal. O sea, se trabaja con la madre dos años, pero si sale mal con ella, se trabaja dos más con un tío, y así se extiende la institucionalización del niño. Propone que la labor sea con el mapa extenso de la familia desde que el niño ingresa en materia de protección. Sin embargo, generalmente, se salta esa etapa y se hace ese mapa en la adopción, pero una vez que el niño entra, debería hacerlo con un informe biopsicosocial de ingreso y además, con un mapa familiar para que se trabaje con la madre, y que en caso que aparezca una tía, pueda cuidarlo, para evitar la institucionalización.

Lamentablemente, no es así y los niños tienen largas institucionalizaciones. El segundo boletín de las Aldeas SOS señala que en Chile la institucionalización es, en promedio, entre dos a cinco años, a pesar de que esta debería ser la última instancia y por un plazo acotado.

- Entrega de medicamentos sin protocolo, y en algunos casos sin diagnóstico ni supervisión médica adecuada. La persona que entrega los medicamentos en las residencias no está certificada ni calificada para entregarlos y, en muchas ocasiones, los fármacos entregados al por mayor, sin tener una revisión mensual, sin el seguimiento que debería tener un niño que está consumiendo risperidona.

- Niños desescolarizados, con importante rezago escolar y uso de educación especial para nivelación. En las residencias, los niños tienen un rezago escolar importantísimo. Los niños que están al cuidado del Estado de Chile deberían estar mejor cuidados y en las mejores condiciones. Ellos no tienen una familia que haga todo lo posible para que le efectúen la intervención quirúrgica que necesitan, por lo que requieren una discriminación positiva. Sin embargo, hay un fuerte rezago escolar, incluso, en algunos colegios, los niños que estaban en residencia, no podían cumplir una jornada completa, sino que iban hasta las doce del día. En cambio, los niños en situación normal, tenían jornada completa.

- Niños transgredidos en su esfera sexual, bajo el cuidado de la residencia. Existe mucho abuso entre niños y también desde adultos hacia ellos.

### ***Reporte de la Comisión de servicio***

De todas las comisiones de servicio se dio cuenta al presidente de la Corte Suprema. El proyecto ha generado un inédito sistema de supervisión en este país, aplicando una ficha individual a 6.500 niños, las que dan cuenta de los problemas enunciados.

Así se hicieron cargo, en cada ficha individual, de los problemas que tenía en su causa cada niño. Este trabajo de 6 meses fue realizado con el Servicio Nacional de Menores en una mesa tripartita, en la cual estaba el juez, el colaborador del SENAME, o sea, la dupla psicosocial, y un representante del Servicio, con el objeto que no se diera la discusión sobre quien tiene la culpa, si el colaborador, el SENAME o el juez.

Se revisaba la situación del niño, lo que había que hacer con él y su causa. El juez hacía una sugerencia, ya que la comisión solo podía hacerle una propuesta al colega que sigue la causa y que tiene la jurisdicción. En el sistema residencial son 14.000 niños, pero hay que revisar cuántos están en

familias de acogida. El Servicio registra a aquellos niños que tienen subvención SENAME, pero desconoce a aquellos que no la reciben. Además, no se sabe que en Chile hay hogares privados. Antes de dejar el Centro de Medidas Cautelares, había una veintena de hogares privados, que ni siquiera son organismos que se acreditan ante el Estado, por lo que ese es un hoyo negro que debería ser revisado.

El equipo contó en 2012 con el apoyo de la UNICEF, que le incorporó la mirada internacional al documento final. Así, esta ficha individual nace en 2009, en una mesa con SENAME, y termina con la mirada que dio la socióloga Carolina Bascuñán, en representación de UNICEF. Este instrumento de supervisión tiene un manual muy detallado. Estamos muy orgullosos, porque es un documento de años de trabajo y de aplicación del mismo.

Estos hechos fueron puestos en conocimiento del presidente de la Corte Suprema el 11 de enero, fecha en que el equipo renunció a la comisión de servicio, como también se informó al ministro encargado de la unidad de apoyo, Héctor Carreño Seaman.

### ***Otros instrumentos aplicados durante el proyecto***

- Ficha Residencial.

Un segundo instrumento que aplicó el Proyecto fue una ficha residencial, que está en construcción. Se logró adecuar esa ficha individual, que tiene bastante detalle, como en una ficha residencial. Con ello se pudo identificar si el menor recibía cuatro comidas al día, cómo estaba la estructura, si tenía red húmeda o red seca, si los niños tenían computadores. Esa ficha residencial también fue entregada con su manual de aplicación.

Se visitó a 6.536 niños, aproximadamente, en 133 residencias y en 25 familias de acogida. Se visitó también 12 aldeas S.O.S de las 15 que existen, es decir, todas menos las de la Región Metropolitana.

- Encuesta de satisfacción.

Un tercer instrumento fue la encuesta de satisfacción de los niños, esto es, la forma en que ellos ven su acogimiento, y que ha sido la que causó mayor notoriedad pública.

Esa encuesta se creó durante el trabajo, y la Unicef señaló que sería muy importante contar con la visión del niño respecto de su acogimiento.

Debe observarse que los jueces también hacen una entrevista reservada con los niños. En su caso, debido a que estaba a cargo de la coordinación del proyecto, le correspondió estar en Arica y en Punta Arenas, y cuando el proyecto detectó situaciones graves, como las ocurridas en Ajllasga y Sariri, se pusieron inmediatamente en conocimiento del juez presidente que acompañaba la entrevista.

Los niños en el país no tienen un defensor, y dijo estar convencida de que ningún niño debería entrar a una residencia sin un defensor que verificara que aquella cumple con las condiciones establecidas. Sería importante también que tuvieran una línea directa con el magistrado, pues el buzón ya no es un método útil para comunicarse con el juez o con alguna otra autoridad.

La encuesta de satisfacción se genera en el desarrollo del proyecto, la confeccionó Unicef y tuvo el visto bueno de la Comisión. Fue muy importante declararle a los niños que era una encuesta anónima, que la información no iba a ser utilizada y que podían decir todo. El Servicio Nacional de Menores entregaba el lugar adecuado y la aplicaba un juez, según un protocolo predefinido.

Esa encuesta, en sobre cerrado, se fue a la Unicef que hizo un informe preliminar. Recibió ese informe, en una primera etapa, en noviembre, y había cuatro situaciones de abuso que se habían referido. Inmediatamente la Comisión se coordinó con la jueza coordinadora de la Quinta Región, para que se realizaran las gestiones necesarias para ver a los niños. Dado que el abuso podía haber sido anterior y estar registrado en la ficha individual, lo que debía hacerse era tomar la ficha del niño y contrastarla con los tres o cuatro niños de 9 años y que el juez los entrevistara a todos para mantener la reserva.

El equipo renunció antes del informe final y entregó los instrumentos al Presidente de la Corte Suprema.

**-Señora Alejandra Valencia Rojas, Jueza del Primer Juzgado de Familia de Santiago.**

Expresó que lo referente a la vulneración de derechos representa el foco de la misión de los tribunales de familia.

Le correspondió trabajar en este proyecto entre el 3 de julio y el 29 de diciembre de 2012, debido a una comisión de servicio que le fue encomendada por la Corte Suprema junto a otros jueces de la Región Metropolitana y de la Región de Valparaíso. Sin embargo, como equipo, venían trabajando desde 2009 o 2010.

***Proyecto de levantamiento y unificación de información.***

El proyecto de levantamiento y unificación de información tenía básicamente dos objetivos:

- Levantar la información, dado que se había detectado la ausencia de un catastro completo de todos los niños en sistema residencial. La idea era hacerlo por primera vez en Chile para todos los menores: los que se encontraban en centros de administración directa del SENAME, en organismos colaboradores del SENAME y en los organismos privados. Además, se debía visitar los programas de familia de acogida simple y de familia de acogida especializada.
- Unificar la información, pues desde 2009 y 2010 se había advertido que los tres organismos que intervienen en la vida de los niños con medidas de protección residencial tenían información diversa. Por una parte, los tribunales de familia contaban con una información que se encontraba registrada en el sistema computacional SITFA; SENAME, a través de su programa SENAINFO, contaba con otra información y las residencias contaban con datos físicos, generalmente, en carpetas.

Esa información no era siempre compartida entre los tres intervinientes y en muchas ocasiones los programas residenciales no conocían datos tan claves como cuál era el proceso en el cual se estaba resolviendo sobre la vida del niño; asimismo, se desconocía el número de RIT de la causa, dónde se debía resolver y dónde debían ser evacuados los informes.

Muchas veces, los tribunales tampoco conocíamos los planes de intervención y otros datos relevantes para tomar decisiones. Por su

parte, el SENAME tenía su información en el sistema computacional (SENAINFO), respecto de cual los tribunales, no tenían acceso.

Con estos dos objetivos en vista, comienza el trabajo en julio de 2012. Como juez de familia, a la magistrado Valencia le correspondió visitar las regiones de Arica y Parinacota, de Antofagasta, de Coquimbo, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule, de Los Lagos, de Magallanes y la Antártida Chilena, incluidos los programas residenciales de las Aldeas SOS correspondientes a las regiones del Biobío y de La Araucanía.

Dentro del mismo proyecto, a otros jueces les correspondió visitar las regiones de Tarapacá y de Atacama.

#### Trabajo en terreno

El trabajo en las residencias comenzaba con una visita al presidente de la Corte de Apelaciones respectiva, en la que el equipo se presentaba como jueces del proyecto y se daban a conocer los objetivos del mismo. Además, se invitaba a cada presidente a una jornada de referencia.

Posteriormente, se realizaba una reunión con los directores regionales del SENAME, oportunidad en la que se planificaban las visitas en terreno a cada uno de los programas residenciales de la Región.

En este tipo de reuniones se acordaba el calendario de visita y se explicaba el operativo de trabajo. También se efectuaba una reunión con los jueces de familia de la Región, quienes acompañaban en las visitas. Es importante dejar en claro que, como jueces del proyecto, no se acudía solos a hacer las visitas, sino que en conjunto con los jueces de cada Región. La idea era compartir con los otros jueces las visitas, de tal forma que ellos comentaran cuál era su realidad local.

El equipo estaba formado por un juez, sea del proyecto o de la Región, y un profesional o técnico, proporcionado por el Servicio Nacional de Menores.

En la residencia se desarrollaba una pequeña reunión, general con el o la directora del programa, con el equipo profesional del programa residencial o del programa de familia de acogida. En esas reuniones se planificaba el trabajo a realizar, se explicaba los objetivos del proyecto y se transmitía cuáles eran los instrumentos que se aplicarían durante el proceso de las visitas.

#### Instrumentos aplicados.

- Ficha Individual

Los instrumentos aplicados durante el proceso de visitas eran básicamente tres. Por una parte, la ficha individual, respecto de la cual la función como juez era trabajar en coordinación con la dupla psicosocial y con el profesional o técnico del Sename. Como la información no era siempre la misma en los tres organismos que intervenían en la vida del niño, la idea era que en esa mesa de trabajo, constituida en la residencia, se analizara la situación de cada uno de los niños, y se concordaran los datos entre los tres organismos.

Además de ese antecedente procesal, se incorporaban datos de tipo personal, familiar, con su situación de salud y de su proceso educacional. La parte fundamental de la ficha se relacionaba con el proceso de diagnóstico, en el sentido de volcar en ese instrumento, por ejemplo, si efectivamente se había realizado diagnóstico; si lo había, cuáles eran las conclusiones; revisar si había un plan de intervención para el niño en concreto. Y el proceso finalizaba con una proyección de egreso, en caso de que hubiera posibilidad de ello, y sugerencias al SENAME y la residencia, junto con sugerencias al propio tribunal de origen donde estaba radicada la causa. El equipo efectuaba sugerencias, pues carecía de competencia para resolver respecto de la vida de los niños; no eran niños de nuestra jurisdicción.

Durante este trabajo en terreno siempre surgían situaciones que el equipo solucionaba en el mismo momento. Por ejemplo, en Calama había un niño que no tenía atención de salud en el hospital de su zona, pues no había llegado su ficha tras ser operado en Santiago. A pesar de haber pedido la ficha al tribunal, no había resultado. El equipo buscó una solución, llamando por teléfono, enviando correos electrónicos, o comunicándose con el tribunal. En este caso, el hospital envió por fax la ficha médica.

- Ficha Residencial

Luego de volcar toda la información en la ficha individual, se aplicaba la ficha residencial, instrumento destinado a registrar, en sus distintas secciones, antecedentes tales como el tipo de material de la residencia, la infraestructura, gestión y recursos humanos.

- Cuestionario de supervisión del sistema residencial de protección

Finalmente, luego de todo aquello, se aplicaba el cuestionario de supervisión del sistema residencial de protección, un instrumento

de confección unisex aprobado por el proyecto y que buscaba recabar, en forma anónima, la información sobre la visión que el niño tenía sobre su proceso de régimen residencial.

La aplicación de este cuestionario se realizaba por las tardes, porque en la mañana normalmente los niños estaban en alguna actividad escolar. Se aplicaba a niños mayores de 10 años, quienes se reunían en una sala de su residencia. Se les leía las preguntas y ellos las contestaban en forma anónima en un formulario, el cual marcaban con cruces y escribían sus indicaciones. Al final del cuestionario había espacio para que ellos pudieran escribir cualquier tipo de observación.

Finalmente, a todos los niños se les planteaba la posibilidad de que si querían conversar con el juez, durante el proceso de visita, había absoluta libertad para hacerlo.

Una vez que en la visita se tenían estos tres instrumentos completados, la ficha individual y la ficha residencial eran remitidas en forma digital, por correo electrónico, a la Corporación Administrativa del Poder Judicial, que era el ente encargado de recibir la información y sistematizarla. Por su parte, el cuestionario de Supervisión del Sistema Residencial de Protección era entregado materialmente en un sobre cerrado a la representante de UNICEF, Carolina Bascuñán, para su posterior sistematización.

### ***Jornadas de Transferencia Técnica***

Además de las visitas a cada una de las residencias de la Región, se realizaba una jornada de transferencia técnica, cuyos destinatarios eran los jueces y los consejeros técnicos de los tribunales de familia y los equipos psicosociales de las residencias visitadas. Se les invitaba durante un fin de semana, generalmente viernes en la tarde y sábado en la mañana.

En esas jornadas de trabajo, el equipo compartía el objetivo del proyecto y una de las etapas fundamentales decía relación con la exposición del diagnóstico regional que se realizaba junto a los jueces de la misma Región. Generalmente, esta jornada se hacía durante la mitad o a fines del trabajo, y el mismo juez que acompañaba al equipo, junto con los jueces del proyecto, daban cuenta de las fortalezas de la Región, tanto desde tribunales como de los organismos colaboradores del SENAME, y también las de La Higuera.

En esas jornadas trabajaba con el equipo la socióloga Carolina Bascuñán Domínguez, de UNICEF, quien estimaba una panorámica de la situación de niños privados de cuidados en Latinoamérica.

Además, en las jornadas de transferencia técnica, participaban el Servicio Nacional de Menores, entregando una visión de la oferta regional; el Ministerio de Salud, dando cuenta de los proyectos de corta, mediana y larga estadía; y, en algunas ocasiones, las SEREMÍAs de Justicia correspondientes.

Durante todo el proyecto, ejecutado entre julio y diciembre de 2012, se realizaron 10 jornadas de transferencia técnica. Asistieron también, en algunas ocasiones, el ministro de la excelentísima Corte Suprema encargado de la unidad de apoyo a la reforma de tribunales de familia, Héctor Carreño. También, en alguna oportunidad concurren el director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Antonio Larraín, y el jefe del Departamento de Desarrollo Institucional.

### ***Término del proyecto***

El trabajo con estas modalidades de visitas en terreno, de jornadas de transferencia técnica, de constitución en cada una de las regiones, se realizó normalmente hasta diciembre de 2012, mes en que se tomó la decisión de suspender su ejecución en la Región de Aysén programada para fines de diciembre, y dejó de prestar ese servicio para el proyecto la profesora Paulina Gómez Barbosa, redefiniéndose las actividades que comenzarían a contar de marzo de 2013.

Durante la primera semana de enero de 2013, se realizó una reunión de trabajo en la unidad de apoyo a la reforma de tribunales de familia, a la que correspondió asistir como representante del proyecto levantamiento y dignificación de información referente a niños, niñas y adolescentes en sistema residencial. Esa reunión debía relación con planificar en las actividades de la unidad de apoyo para 2013, y se efectuó un análisis general de nuestro proyecto.

Ante los cambios de enfoques que había sufrido el proyecto, al incorporar nuevos profesionales, el equipo de trabajo resolvió renunciar. El 11 de enero de 2013 se entregó el informe final, que fue remitido al presidente de la

Corte Suprema y al ministro encargado de la Unidad de Apoyo a la Reforma de Tribunales de Familia, terminando su participación en el proyecto en esa fecha.

**-Señora Cecilia Ruiz Arancibia, Jueza de Familia de Villa Alemana.**

***Orígenes del Proyecto***

Le correspondió participar a través de una comisión de servicios desde el 12 de noviembre hasta el 31 de diciembre y, antes, en una pequeña comisión de una semana para colaborar con el proyecto de S.O.S. en Arica.

También le correspondió participar, ya no en comisión de servicios, sino por obligación legal, en las visitas que dispone el artículo N° 78 de Ley de Tribunales de Familia, el cual impone a cada juez de familia la obligación de visitar, con una frecuencia máxima de seis meses, las residencias ubicadas en los respectivos territorios jurisdiccionales.

A partir del trabajo de 2009, que lideró la magistrada Jeldres, con el magistrado Germán Núñez, en el Tribunal de Familia de Valparaíso, se fue elaborando una ficha, que unificó los criterios que debían observarse al efectuar visitas residenciales y definió cuáles niños debían visitarse en cada residencia: ¿Los ingresados por orden de nuestro tribunal? ¿Los ingresados por orden de todos los tribunales, pero que estén en nuestra jurisdicción? ¿O debía visitarse cada residencia dentro del territorio jurisdiccional de cada Corte, donde se han ingresado niños por orden de nuestro tribunal? De hecho, Santiago fue una de las primeras discusiones. Podía ser claro que el juez de familia de Santiago se pudiera constituir en Cerro Navia, en San Bernardo, aunque Puente Alto era un poco más lejos. Pero en la Quinta Región no era tan sencillo, porque comprendía Aconcagua y Punta de Tralca como extremos, que hacía un poco más difícil esa información.

El primer consenso, que data de 2009, fue que cada juez de familia se haría cargo de citar a todos y cada uno de los niños y niñas que se encontraran en las residencias ubicadas en el territorio jurisdiccional. Se trabajó en una ficha, la que se fue desarrollando y mejorando con la inclusión del SENAME en el diseño de 2011 y, finalmente, con la inclusión de UNICEF en 2012, cuando se consensuaron los 3 productos: la ficha residencial y su instructivo, la ficha

individual y su instructivo, y el cuestionario de supervisión del Sistema Residencial de Protección, más conocido como “la encuesta”.

En Valparaíso, desde junio de 2012, se debió consensuar cómo se aplicarían esos tres instrumentos, pues también se esperaba la creación de los hitos computacionales que permitieran trabajar desde dentro del sistema para contar con la información que se obtenía simultáneamente desde SENAINFO con feedback en nuestro sistema informático. Por lo tanto, al ingresar a un niño con su RIT (Rol Interno del Tribunal) o con su cédula de identidad, podíamos tener acceso a todos los ingresos que tenía en el SENAME, a través del diagnóstico ambulatorio o de algún programa de intervención breve y luego, del sistema residencial, como un historial que se despliega con el nombre del niño y un enlace que presenta la información contenida en el SENAINFO y todo el historial de ingresos que tienen desde el inicio de la Reforma de Tribunales de Familia, en octubre de 2005. De manera que la ficha, que antes estaba en carpeta separada, ahora se encuentra centralizada en el sistema informático. Se trabajó durante septiembre y octubre en la implementación de las fichas residenciales, y la ficha individual quedó diferida hasta diciembre y enero, cuando ya estaban liberadas las reformas computacionales que lo hicieron posible; aunque no estaba para todos los niños, sino solo para aquellos ingresados por orden del tribunal de origen. Los niños que estaban ingresados por resolución de otro tribunal se trabajaban en fichas de formato Excel, que luego se transformaban en PDF y se remitían, vía correo electrónico, a los tribunales que habían resuelto la internación del niño en la residencia.

### ***Cuestionario de Supervisión.***

En Villa Alemana los tres jueces se dividieron en duplas. Es muy importante aprovechar esa duplicidad de criterios para saber cómo enfrentar a los niños, ya que siempre se había tenido entrevistas en audiencia confidencial y al presentarles un documento en el cual tenían que ir anotando, se podían presentar ciertas dificultades, porque, los niños son muy desordenados. No faltó que, en alguna residencia hicieran bullying a los jueces. Se leían cada una de las preguntas, pero a algunos les daba vergüenza y pudor, a pesar de que eran preguntas que ellos debían contestar en la intimidad de su banco. En un caso se aplicó en una escuela que funcionaba dentro del hogar, pero en otras residencias se hacía en una mesa, lo que resultaba un poco más complicado.

Luego de ello, y por protocolo, la instrucción era que los mismos niños guardaran el cuestionario en un sobre cerrado y se lo entregaran al juez que tomaba la entrevista. Por lo tanto, al juez que dirigía la encuesta no le estaba permitido conocer los resultados de primera mano. Considerando que cada juez se encontraría en otra ocasión con los mismos niños, los compromisos de confidencialidad y confianza con cada uno de los niños es el bien más preciado; por lo tanto, antes de tomar la encuesta, debía comprometerse la confidencialidad, tal como se hace cuando se conversa con ellos. En algún momento, se cuantificó un 5% de niños ingresados y la UNICEF proponía un 10% de la población, lo que podía ser un promedio de nueve o diez niños en cada una de las residencias y, en las más pequeñas, cuatro o cinco.

La información se centralizó en un sobre cerrado, en una reunión ampliada que se hizo en el Tribunal de Familia de Viña del Mar. Fue entregado a Carolina Bascuñán, quien estandarizó los resultados y evacuó un preinforme, que también fue puesto en mi conocimiento, como coordinadora de la Quinta Región. En ese momento me encontraba en comisión de servicio en Talca; por lo tanto, fue comunicado al coordinador suplente, quien también es juez de Valparaíso. En ese minuto, el informe era preliminar y se debía consensuar cómo “bajaba” a cada tribunal. Consistía en una planilla en la cual se señalaba el nombre del proyecto, el número de niños del proyecto, el número de niños entrevistados, principales observaciones hechas por Carolina Bascuñán, una clasificación del grado de riesgo y al tribunal de familia que pertenecía. A simple vista, el preinforme de noviembre tenía algunas dificultades para entender a qué tribunal de familia le correspondía. Había algunos errores en cuanto a la comuna, incluso, no podíamos determinar si era el nombre del proyecto el que estaba mal enlazado o la comuna del tribunal. Así y todo, fue remitido al magistrado Núñez de Valparaíso.

Además, en la confianza que le da ser coordinadora de la Quinta Región, y de tener una comunicación muy fluida, el reporte fue comentado informalmente con las colegas más cercanas, obteniéndose las más disímiles respuestas: “voy de inmediato”, “no es la vía oficial” porque es preliminar y porque no viene del superior jerárquico.

La comisión de servicio conferida hasta el 31 de diciembre también contemplaba la constitución en la Región de Aysén; pero como se

suspendió la continuidad del proyecto en esa Región, con Mónica Jeldres, se trabajó un informe final durante tres o cuatro días en Santiago y fue consensuado que iría tribunal por tribunal, conversando y recogiendo las principales inquietudes de los colegas que ya habían aplicado las fichas, la individual y la residencial, y presentándoles, el informe tal cual, de manera preliminar. Así fue recibido por todos los jueces de Quillota, Limache, Villa Alemana, Quilpué y Valparaíso. En Viña del Mar no tuvieron información, atendido a la edad de los niños ingresados en residencias de esa comuna, quienes no alcanzaban la edad de protocolo. Quintero tiene el Pequeño Cottolengo, por lo que tampoco era posible aplicar esta encuesta. Los Andes, erróneamente, lo envió a la Corte de Apelaciones de Valparaíso y no lo centralizó a la UNICEF; Quilpué lo entregó el 8 de diciembre, por lo tanto, tampoco estuvo incluido en el informe preliminar de noviembre.

Luego de esa comisión, le fue conferida una nueva comisión de servicio a la cual presentó su renuncia el 21 de enero de 2013, exponiéndole al Presidente de la Excelentísima Corte Suprema sus pretensiones de continuar estudios de posgrado. Por lo tanto, su participación en el proyecto llegó hasta esa fecha. Preciso que su renuncia fue voluntaria.

**-Señora Paulina Gómez Barbosa, doctora en derecho.**

***Jornadas de Transferencia Técnica.***

Su participación fue bastante menor que la de las magistradas, quienes realizaron el trabajo de visitas y coordinación en la mesa de trabajo con el SENAME. Le invitaron a participar de esa comisión con un objetivo específico, cual era la capacitación de los magistrados de familia en las jornadas de transferencia técnica que se hacían los viernes y sábados.

Los días viernes se efectuaba una jornada ampliada con la generalidad de los operadores del sistema. Participaron los ministros encargados de la Corte Suprema, el señor Carreño, el subsecretario de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud; los secretarios regionales ministeriales de Justicia de cada Región, los directores regionales del SENAME o sus representantes, las duplas psicosociales, las personas encargadas de los centros en esa zona y, por supuesto, todos los jueces de familia.

Se hacía una presentación general del proyecto, se explicaban los objetivos y se hacía una sensibilización a todos los operadores, por parte de Carolina Bascuñán, en relación con la realidad de los niños sin cuidado parental, tratándolos como un grupo de niños especialmente vulnerables, por estar a cargo del Estado y sin el cuidado de sus padres. Luego correspondía hacer una sensibilización desde el punto de vista jurídico, en términos de plantear la normativa vigente en Chile y que era desconocida, porque no la estábamos aplicando en términos genéricos, y se presentaba una visión crítica de los operadores, tanto del ámbito administrativo como judicial, lo que, obviamente, causaba sorpresa y no era muy bienvenido. Después la magistrada Jeldres explicaba el proyecto.

Los sábados se convocaba sólo a los jueces de familia y a los consejeros técnicos de la zona. Era bastante más preciso y acotado.

Como el tiempo era escaso, se abordaba derechamente el tema, en relación con cuáles eran los estándares que, estando vigentes en Chile, dada la Convención sobre los Derechos del Niño y las directrices de Naciones Unidas sobre cuidado alternativo de niños, no estábamos aplicando. Se realizaba un acercamiento directo, concreto y muy específico, respecto de cuáles eran los estándares del debido proceso que no se estaban cumpliendo en las causas de protección de niños cuando el juez tomaba, como medida de protección, la decisión de que el niño fuera separado de su familia y entregado al cuidado del Estado. De alguna manera se trataba de plantear que no se estaban cumpliendo los estándares mínimos, partiendo de una evaluación profesional sólida de la situación del niño y de su familia; sino que los jueces, en general, estaban tomando la decisión a partir de una petición del SENAME o de una OPD, con una escasa información, con una escasa o sin participación de la familia del niño. Es decir, la evaluación no era profesional, no era sólida, lo que, de alguna manera, es una vulneración del derecho del niño a vivir en familia.

Por otro lado, se planteaba el hecho de que no se hacía el trabajo de ayudar a la familia del niño a salir de la situación en que estaba, para que el menor se pudiera mantener a su cuidado o volver a ella en el corto plazo. A la familia no se le consideraba y el niño pasaba al cuidado alternativo, manteniéndose ahí por mucho tiempo.

Por lo mismo, había un trabajo casi inexistente en planes de intervención con el niño. Más bien era dejar al niño al cuidado del hogar. Pasaba mucho tiempo en que no había un trabajo consistente de revisión de la causa y las medidas, pero tampoco tenía mucho sentido revisar algo que, por ejemplo, no tenía determinado desde un principio cuáles derechos de ese niño estaban vulnerados. Si no se decide desde un principio cuáles son los derechos vulnerados, no se puede decir para qué se interna a ese niño, de qué debe recuperarse. Entonces, ahí había una falta de planificación.

Por ello, no había un seguimiento adecuado ni una determinación de lo que debía hacer el organismo encargado. De ahí para adelante había una lasitud respecto del seguimiento que tenía que hacer el juez y de las obligaciones del organismo que lo tenía que cuidar. Por supuesto, había quejas cruzadas. El SENAME siempre alegaba que no había presupuesto suficiente para los programas ni para contratar profesionales especializados.

En las capacitaciones se conminaba a los jueces a hacer uso de las herramientas legales. El cometido estatal del SENAME es prestar los cuidados a estos niños, incluidos el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación, que tienen esos cometidos estatales y esas obligaciones. Además, tienen la obligación propia de la jurisdicción, que es hacer cumplir sus resoluciones, y todas las normas de la Convención sobre los Derechos del Niño. De manera que lo único que debe hacerse es ejecutar sus resoluciones. Si un niño debe ser internado en un programa, para resolver su problema de policonsumo, y no hay cupo, los jueces deben exigirlo, porque si no lo exigen, se arriesgan a ser cómplices de la vulneración que se está produciendo a nivel administrativo. En todo caso, ese es problema de fondo: jurídicamente hablando, tienen las herramientas y tienen que hacerlo.

Le consta que cada uno de los instrumentos aplicados por el Proyecto está perfectamente acorde con todas las exigencias de la normativa que se dice internacional, pero que ya está vigente de manera nacional.

#### ***Abusos a menores.***

Los abusos pueden tratarse de vulneraciones de derechos fundamentales o de abusos constitutivos de delitos. Hay vulneraciones a la integridad física, a la integridad síquica, a la integridad sexual; vulneración al

derecho a la salud, a la educación, a la igualdad y no discriminación. Todo esto en relación a los niños que están al cuidado del Estado, por decisión de un tribunal.

Vulneración del derecho a ser oído y de participar, en el sentido de que no se les considera cuando los tribunales toman decisiones respecto de cuidados alternativos.

Vulneración del derecho a la previsión social, por cuanto todos estos niños debieran tener su ficha de protección social al día, pero no la tienen, a pesar de que es un trámite tremendamente fácil. No lo tienen y eso significa que beneficios que van asociados a la ficha de protección social no están activados, en circunstancias de que ese es un trámite que se hace con las municipalidades. El director del hogar donde está el niño, tiene claro que él tiene, jurídicamente hablando, el cuidado personal de todos esos niños que están ahí y se lo toma como si fuera un objeto con el que hay que tener cuidado. Esos niños son sus hijos porque están a su cuidado. Los niños tienen vulnerado su derecho a la recreación y a la cultura, a la identidad cultural, a la honra y la reputación. Tienen vulnerado su derecho a la convivencia familiar, a vivir en familia porque el derecho a restituirles su vida, a vivir con la familia, a toda la gente se le olvidó. O sea, están ahí depositados ad aeternum. Tienen vulnerado el derecho a la reintegración familiar, a la reintegración comunitaria, el derecho al respeto a sus derechos, a que se efectivicen sus derechos. Ello también está vulnerado; el derecho al debido proceso en la determinación y el otorgamiento de su cuidado alternativo.

***Condiciones de los hogares de menores donde se han originado denuncias.***

En general, en Chile no se cumple con otorgar a los niños y adolescentes todas las modalidades de cuidados alternativos a los que tienen derecho. El acogimiento es la forma en que se ejerce la medida de protección respecto de los niños que se encuentren en situación de vulneración y que tiene como fin la integración provisional del niño en otro núcleo familiar. Eso es propiamente un acogimiento, ya sea en una familia extensa, vale decir, la misma familia suya, otro familiar o una familia ajena o, y esa es una alternativa que va en retirada, el acogimiento del niño en un centro residencial; pero esa es una opción es prácticamente la única que se tiene en Chile.

***Cuidados alternativos***

La tendencia desde hace años es hacia la desinternación de niños, el cierre de las instituciones, de las residencias, de los hogares y el desarrollo e implementación de las modalidades de acogimiento en familia.

Los tipos de acogimiento familiar, por lo tanto, son muy distintos a los que en Chile se plantean ahora. Según la vinculación, el acogimiento familiar puede establecerse en una familia ajena al niño, lo que se conoce como la FAE, o bien, en su familia extensa, vale decir, los tíos, los abuelitos, siempre tendiendo al bien superior del niño. Según el tipo de intervención, el acogimiento puede ser simple, permanente o preadoptivo. Según la modalidad, puede ser remunerado, profesionalizado, especializado. No se puede poner en una familia extensa a un niño que tiene problemas de policonsumo. Para ello, necesito una familia o un hogar especializado que se genere entre el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Salud.

### ***Las residencias***

De acuerdo a las reglas del Riad, que son las que fijan los estándares internacionales de los centros de acogida de niños, Chile no cumple ni los mínimos. Una regla mínima dice que en los dormitorios de los niños tiene que haber una vigilancia nocturna.

Si se pregunta por las condiciones de la estructura y de las residencias, aquellas no están muy bien. El tema principal es que las modalidades de acogimiento en Chile son lo menos apropiadas porque lo que debiéramos tener son familias de acogida especializadas, que son las residencias protegidas para niños con problemas serios de consumo de drogas, niños hipersexualizados por abusos. Todas esas residencias deben estar a cargo del Estado, depender del Ministerio de Salud y del de Justicia, es decir, residencias estatales, especializadas, con profesionales y las otras tienen que ser familias de acogida y ese es un programa especial que hay que empezar a generar.

### ***Preparación de los profesionales que trabajan en residencias.***

La respuesta dependerá del tipo de acogimiento alternativo. Se requiere un registro nacional de guardadores. Todo esto se encuentra en las reglas vigentes en Chile de la convención y de las reglas, de las directrices de las Naciones Unidas sobre cuidado alternativo, que no las estamos cumpliendo. No existe la inscripción obligatoria de todas las personas que son guardadoras en

Chile. No tenemos habilitadas a todas aquellas personas que se van a dedicar al cuidado de niños, a ser guardadores, por la autoridad competente, ni tenemos permanente capacitación, según el tipo de acogimiento que se empeñe. La formación especializada en el trabajo de niños, no se cumple en la actualidad en ninguna residencia.

***Medidas de seguridad adoptadas para prevenir este tipo de situaciones.***

Antes que de medidas de seguridad, creo que hay que hablar de medidas de resguardo o de protección de los niños adolescentes que están al cuidado del Estado, dentro de las mismas instituciones que los tienen a su cuidado.

Necesitamos una normativa de cuidados alternativos y no solo una sobre protección de derechos de los niños, pues esa es una normativa amplia. Cuando hablamos de normativa sobre protección de los derechos del niño nos referimos a la protección de todos los niños. En cambio, aquí, se trata de la protección de unos niños particularmente vulnerables; de la protección de los niños que no tienen cuidado parental y que están al cuidado del Estado. Las bases normativas están, las directrices sobre cuidado alternativo de Naciones Unidas existen, son sumamente claras y establecen los objetivos y los principios, de manera que no estamos carentes de parámetros, sin embargo, no las tenemos especificadas en Chile y no tenemos claros los estándares.

**-Señor Tom Olsen, representante de UNICEF para Chile**

***Normas para la protección de la infancia***

Unicef ha trabajado en Chile por más de 60 años acompañando a los gobiernos a mejorar la situación de la infancia de acuerdo a las necesidades de cada década. Actualmente, se encuentra ejecutando el Programa de Cooperación 2012-2016 acordado con el Gobierno de Chile, cuyo objetivo es apoyar al Estado en su misión de garantizar y hacer efectivos los derechos de la infancia y adolescencia que viven en el país.

Unicef es mandatario de la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por Chile hace 23 años. En otras palabras, apoya a los Estados a incorporar los derechos de los niños y niñas a su orden interno. El artículo N°9 de esta Convención señala que los Estados partes velarán por que el niño no sea separado de sus padres contra la voluntad de éstos, excepto cuando, a reserva de

revisión judicial, las autoridades competentes determinen, de conformidad con la ley y los procedimientos aplicables, que tal separación es necesaria para el interés superior del niño.

Del mismo modo, el artículo N°20 señala que cuando los niños o niñas deban ser, temporal o permanentemente, privados de su medio familiar o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio familiar, el Estado deberá garantizar el derecho a la protección y asistencia especiales.

Por su parte, las directrices de las Naciones Unidas para el cuidado alternativo de niños y niñas privados de su medio familiar, aportan en sus principios que, la medida de separación de la familia debe ser el último recurso y en caso que esta sea necesaria, debe adecuarse a las necesidades del niño.

Estas directrices establecen que, con el fin de prevenir la internación, el Estado y las organizaciones de la sociedad civil y la comunidad en su conjunto deben prestar apoyo a las familias. Y también, que es necesario que antes de tomar la decisión de separar a un niño de su familia, debe existir la seguridad de que se han agotado todas las posibilidades de continuidad de la convivencia del niño, niña o adolescente con su familia de origen.

De acuerdo con ambos documentos internacionales, los Estados tienen el deber de otorgar protección especial a los niños privados de su medio familiar y deben asegurar que reciban los cuidados necesarios.

En la actualidad, los países de la región de América Latina y el Caribe, muestran avances en lo que se refiere a la adecuación de la legislación y de las instituciones a la Convención; sin embargo, el número de niños y niñas que viven en instituciones, que es más de 240.000, continúa siendo extremadamente elevado. Sabemos que la vida en residencias causa perjuicios a los niños, niñas y adolescentes y debe ser limitada a casos absolutamente excepcionales y por períodos muy breves.

Para Unicef es un objetivo prioritario garantizar el derecho que tienen los niños y niñas a vivir en familia, consagrado en la Convención sobre los Derechos del Niño, como también, velar por que las medidas de separación sean tomadas cuando no existe otra opción, y que tales separaciones sean transitorias y desarrolladas de acuerdo a los altos estándares de Naciones Unidas y teniendo siempre en vista el interés superior del niño.

***Rol de UNICEF en el Proyecto Levantamiento y Unificación de Información de Niños, niñas y adolescentes en Sistemas Residenciales.***

Unicef participó en el proyecto Levantamiento y Unificación de Información de Niños en Sistemas Residenciales, cuyo objetivo fue analizar las condiciones generales de todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en sistema residencial, estableciendo los principales nudos críticos que enfrenta, tanto en el ámbito judicial como administrativo, y formular estrategias tendientes a superar los problemas existentes.

El rol en este proyecto se estableció a través de un convenio de colaboración con la Corte Suprema, en el que se señala que Unicef apoya la confección de la ficha única individual, la ficha residencial y la elaboración de una encuesta que recogiera la percepción y opinión de los niños y niñas; la sistematización de sus respuestas y la elaboración de los instructivos para aplicación de los tres instrumentos.

**-Señora Soledad Larraín, consultora del área de maltrato infantil de Unicef**

***Por qué participó UNICEF en el Proyecto. Antecedentes previos.***

Unicef apoyó esta iniciativa y realizó ese convenio con el Poder Judicial porque como mandataria de la Convención sobre los Derechos del Niño, apoya lo que ésta plantea respecto del derecho del niño a vivir en familia. La Convención, expresamente, plantea el derecho del niño a vivir en familia, que la separación de ella sea el último recurso, lo que Unicef ha planteado de manera reiterada, y que cuando esto suceda, sea por su interés superior.

El Estado debe garantizar el derecho a la protección y asistencias especiales cuando el niño es separado de su familia. De igual forma se planteó en la Convención, y posteriormente se reafirmó con las Directrices de Naciones Unidas sobre la Modalidad Alternativa del Cuidado de los Niños de 2009, que tiene que haber otras alternativas a la internación o residencia. En ese sentido, se planteó, como alternativa, por ejemplo, la colocación en hogares de guarda y otra serie de modalidades, de acuerdo con la realidad mundial.

Del mismo modo, cuando hay una medida de cuidado alternativa, esta debe ser justificada, de carácter temporal y reorientada a la recomposición de los vínculos familiares y a la reintegración al medio familiar, en el marco de la consideración del interés superior del niño, que es un tema relevante en este proyecto.

Para participar en este proyecto, planteamos lo que señaló la Convención sobre los Derechos del Niño, en relación con la relevancia de desarrollar políticas activas y transparentes, fundamentadas en la información de las instituciones, de modo de establecer y mejorar los mecanismos de supervisión y monitoreo de las mismas, que está planteado en el artículo N°3. Esto fue confirmado por el Comité de los Derechos del Niño, que planteó específicamente al Gobierno de Chile que se deben mantener e intensificar los esfuerzos para elaborar un sistema integral de datos sobre aplicación de la Convención.

Las directrices señalan que es importante escuchar al niño cuando es separado de su familia, la transitoriedad del cuidado alternativo, la revisión periódica de la medida, la construcción de expedientes de los niños y el acceso de los niños a notificar sus quejas e inquietudes con respecto al acogimiento.

#### ***CHILE: Alta tasa de niños institucionalizados***

En julio de 2013, se publicó un documento, realizado por Unicef y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que habla de la situación de los niños, niñas y adolescentes en las instituciones de protección y del cuidado en América Latina. Es importante señalar que plantea que hay una utilización desmedida de la internación por razones de protección. Se habla, aproximadamente, de 240 mil niños. Chile aparece con una alta tasa de institucionalización, superiores a Argentina, Venezuela, México y Ecuador.

#### ***Mayor violencia***

Otro antecedente que es importante para Unicef, en relación con este proyecto, es el Informe Mundial sobre Violencia contra los Niños. Se ha documentado que la violencia que sufren los niños en las instituciones, a nivel mundial, es seis veces más frecuente, que en los hogares de acogida, y que niñez institucionalizada tiene una probabilidad casi cuatro veces mayor de sufrir

violencia sexual, que aquella que tiene acceso a alternativas de protección basadas en el cuidado familiar.

### ***La Institucionalización de niños: última alternativa***

Hoy existen suficientes antecedentes, a nivel de derechos humanos y de investigación, que plantean la necesidad de dejar como última alternativa que los niños sean institucionalizados en residencias.

### ***Desajuste entre capacidad de los centros y perfil actual de los niños***

Igualmente, en 2010, la Unicef realizó un estudio orientado a una propuesta metodológica para la intervención con niños, niñas y adolescentes en protección residencial, en el cual concluye que existe un desajuste entre la actual capacidad de los centros residenciales y los requerimientos planteados por el nuevo perfil de los niños, niñas y adolescentes que están hoy día en las residencias. El perfil de los niños se ha tornado más complejo, lo que plantea requerimientos de atención más especializada. La población vigente de niños atendidos en los centros, perfila un niño vulnerado en sus derechos, donde las principales causales de ingreso al sistema son la negligencia, el maltrato y el abandono de los padres. En otras palabras, es un niño y una familia que tienen un mayor nivel de complejidad. Entonces, la estructura y el personal de los centros, que tenían una cierta capacidad de respuesta en la década del noventa, con el nuevo perfil de niños que ingresan a partir de 2000, es absolutamente insuficiente. Creo que hay bastante consenso en esto.

### ***Principales causas de la internación***

Por ejemplo, en 1997, cuando Mideplan y la Universidad de Chile hicieron un estudio, el 55.6% de los niños no correspondía al perfil fijado por el Sename; obedecía, fundamentalmente, a razones de pobreza. Actualmente, la razón de pobreza ha disminuido significativamente en la internación. Hoy día, la principal causa de ingreso de los niños es la negligencia, el maltrato y el abandono de los padres.

En 2010, en ese estudio de una muestra de residencias, se planteó que la violencia era una realidad presente en los distintos niveles de su vida comunitaria, que los equipos se veían seriamente afectados en su salud mental, que se trataba de equipos desgastados, insuficientemente capacitados,

muchas veces trabajando en condiciones precarias y con la sensación de no ser reconocidos, especialmente, desde el punto de vista económico.

### ***Insuficiente y difícil trabajo con las familias***

En cuanto al trabajo con la familia, que se considera que debe ser lo más relevante en este sistema, es considerado difícil, arduo y lento, y muchas veces, falta de condiciones para trabajar con la familia. En ese momento, las recomendaciones apuntaban a profesionales más especializados, a educadores con mayor capacidad y capacitación, más recursos presupuestarios, un modelo integral, de intervención, y establecer un sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación del trabajo socio-educativo en las residencias.

### ***Vulneración de derechos***

Finalmente, un último antecedente es que el Sename, en 2011, hizo un estudio sobre la opinión de los niños (4 mil, aproximadamente), y frente a la pregunta: ¿Alguien te ha tocado las partes íntimas de tu cuerpo y te has sentido mal?, el 7.8% de los menores, entre 7 y 12 años, correspondiente a 157 niños, respondieron positivamente; el 5.2 % señaló que le habían hecho tocar las partes íntimas a otros, y el 15.7% señaló haber sido golpeado por miembros del personal de los centros.

En el grupo etario entre 12 y 18 años, el 4.1% señaló que le habrían tocado las partes íntimas; el 3.3 %, que le habrían hecho tocarlas, y el 11.8%, que alguna vez habría sido golpeado.

Entonces, antecedentes sobre situaciones de violencia en las residencias, existen de hace algunos años.

### **Participación de UNICEF en el Proyecto.**

En este contexto es que en 2012, la Comisión a cargo de la magistrada Mónica Jeldres, planteó a la Unicef la participación en el proyecto de levantamiento y unificación de la información de niños y niñas en el sistema residencial.

### ***Convenio con el Poder Judicial: Tres instrumentos***

Ello es confirmado mediante un convenio suscrito entre la Unicef y la Corte Suprema, donde se sostiene que dicho organismo elaboraría, en conjunto con la Comisión a cargo de la magistrada Jeldres, un instrumento de supervisión y análisis de las condiciones y características de los niños, lo que se tradujo en tres instrumentos. En la Ficha Individual la Unicef colaboró concretamente a través de Carolina Bascuñán en la revisión de la ficha que se

había aplicado en 2011, y en la confección de la ficha definitiva, así como en la ficha de residencia; además, hizo los instructivos. Por último, confeccionó el cuestionario, para los niños, de supervisión de la residencia.

### **Cuestionario de Supervisión del Sistema Residencial de Protección.**

El cuestionario se construyó en el contexto de la Comisión. Fue consensuado con la jueza, que primero hizo un pretest, como se hace con todos los cuestionarios, se hicieron observaciones sobre, fundamentalmente, lenguaje; se realizó un protocolo, y el cuestionario fue administrado por las juezas, en la residencia, en el contexto de las visitas, para llenar la Ficha Única y administrar la Ficha Residencial.

Posteriormente, la Unicef recibió esos cuestionarios para asegurar el anonimato, se introdujeron en un sobre, tras lo cual la Unicef recibió los cuestionarios y realizó su análisis.

#### Entrega de los resultados

En noviembre, la Unicef hizo una entrega preliminar de los resultados a quien era la coordinadora en ese momento, cuando estaba aproximadamente el 60% de las fichas sistematizadas y, posteriormente, se termina de sistematizar la ficha. Se hizo un informe por Región, por las diez regiones, y el 4 de marzo, el primer día hábil, se entregó toda esa información a la jueza que en ese momento era nuestra contraparte que fue la magistrada Gloria Negroni. En eso consistió el rol de la Unicef.

El cuestionario se administra en el contexto de las visitas a las residencias, no es que se haga aparte.

#### Partes del cuestionario: Objetivos

El Cuestionario consta de trece ítems. Fue creado para incorporar la percepción de los niños en las residencias. Para la Unicef, siempre que realiza estudios, es una prioridad incorporar la percepción de los propios niños. Por tal razón, desde hace quince años tenemos una línea de estudios, que es la voz de los niños y de las niñas, en relación a las políticas que les afectan directamente. Y en el caso específico de escuchar a los niños fue cruzar esta información que obteníamos de las residencias con la ficha individual y la ficha residencial. Al respecto, quiero dejar muy en claro, porque ha habido confusiones con esto, que el cuestionario de los niños no es un instrumento de denuncia. No se pretendió recoger denuncias de los niños sobre situaciones de abuso sexual. El

cuestionario es anónimo y confidencial. Por ejemplo, la semana pasada, el Ministerio del Interior con el Sernam y el Sename dieron cuenta de un estudio realizado en todo el país por el tema del maltrato y el abuso sexual. Un 7.6% de los niños reconoció haber vivido situaciones de abuso sexual. No hicieron una denuncia de abuso sexual. Lo que queríamos obtener era la percepción de los niños y cuando en una residencia un niño o más de un niño manifestaba haber vivido una situación de abuso sexual el objetivo de tener esta información era el de hacer una investigación en la residencia en relación a si había un protocolo de abuso sexual, si había antecedentes en la ficha única sobre abuso sexual y todas las condiciones para prevenir dichos abusos.

#### No es el objetivo hacer denuncias

No es el objetivo identificar a estos 12 niños porque no se trata de una denuncia. A los niños se les planteó y hubo un compromiso ético de que esta encuesta iba a ser anónima y que no iban a ser identificados. Con esa condición, los niños contestaron una encuesta que, probablemente, en otras condiciones no lo habrían hecho porque cuando se obtienen todos los estudios de victimización que se hacen en Chile y en el mundo, se hacen bajo la premisa de que las personas entregan una información, pero no necesariamente están dispuestas a hacerla pública.

Las juezas no sabían lo que contestaban los niños porque el cuestionario era anónimo y ellos colocaban sus respuestas en un sobre. Insistió en ello porque es un tema muy importante en el contexto de esta investigación. Se entrevistó al 10% de los niños presentes y se les aseguró la total confidencialidad de las respuestas.

#### La importancia de la Ficha Única

Es un avance significativo, es decir, es muy valorado a nivel internacional porque en muy pocos países existe la información de la situación de los niños que están en residencias. Es relevante que este proyecto se continúe haciendo, que la ficha única sea obligatoria, que sea llenada en todas las residencias, porque ha permitido tener datos como, por ejemplo, que existen niños que no estaban en el sistema del Sename (Senainfo), porque son niños que están en residencias, pero que no están recibiendo subvención desde el Estado y esos niños no tenían la supervisión que tenían los otros niños.

### Existencia de Niños no contabilizados en el sistema: Largas permanencias

Este instrumento permitió detectar las largas permanencias, la inexistencia de casos de medidas judiciales, la ausencia de registro de los sistemas de supervisión.

### Desarraigo comunitario

Otro tema preocupante de manera importante es el desarraigo comunitario. Hay niños que viven a distancias extremadamente largas de sus familias de origen, lo que dificulta el trabajo con dichas familias. En hogares en situación de pobreza y extrema pobreza es muy difícil el contacto de las familias con los niños y muchas veces existe, incluso, inexistencia de planes de intervención individual.

### Informe de la Comisión

El cuestionario se hizo y se acordó con el Poder Judicial de acuerdo al convenio y se terminaron de recibir a mediados de diciembre, o sea, cuando se dice “tanto tiempo que pasó”, se está hablando de que las encuestas se ponen en manos del Poder Judicial el 4 de marzo.

Las encuestas tenían 13 ítem y, además, se hizo un trabajo por región, lo que significó sistematizar la información, calificar esto en el nivel de riesgo, que era una calificación más bien de tipo cualitativa, de las residencias y, posteriormente, hacer recomendaciones.

Pareciera que se ha invertido el orden, como que desde que se hizo el informe los niños están siendo abusados casi por culpa de éste, o sea, es una construcción absolutamente ilógica. Aquí, había niños que estaban siendo maltratados, no sabemos por cuánto tiempo, que un informe los visualiza y eso es lo que se entrega.

El 11 de enero, cuando estaban en proceso de entrega del Informe, la magistrada Mónica Jeldres renunció a la coordinación y no tuvieron contraparte. Como Unicef, no podían enviar la información directamente a los jueces de familia donde se encontraban los hogares involucrados, sin la aprobación de la contraparte.

La jueza Gloria Negroni se reunió en la oficina de Unicef el 24 de enero, donde se informó que estábamos terminando la sistematización de los antecedentes, haciendo las cartas a los jueces presidentes y esperando la firma del representante.

Posteriormente, en febrero, por razones contractuales, los consultores no trabajaron. Por lo tanto, el primer día hábil, el 4 de marzo, se envió toda la información a la jueza con una carta tipo, diciéndoles que eso se enviaría a los jueces presidentes de familias. La jueza Negroni respondió por correo que esperaran hasta que lo visara el juez Héctor Carreño. Hay un intercambio de correos y el 14 de marzo fueron citados a una reunión en la Corte Suprema, por el juez Carreño, donde asistió Carolina Bascuñán. Además, estaba el director del Sename, la jefa del área de protección de dicha entidad, Angélica Marín; algunos jueces del nuevo equipo y representantes de la Salud, los doctores Juan Mosca y Gonzalo Poblete.

El ministro Carreño solicitó no enviar los informes a los jueces presidentes y que fueran entregados al presidente de la Corte Suprema para analizar qué hacer con ellos. Ese fue el compromiso con Unicef.

Además, solicitaron que el Sename, que contaba con la información desde el día 5, porque se la envió la jueza Negroni, les fuera informando de las acciones adoptadas en las residencias. Esa información fue entregada de manera informal; no hay un documento, pero se nos indicó que desde el día 8, según informó Angélica Marín, comenzaron a adoptar acciones en las regiones, de acuerdo a los resultados del informe.

#### La inconveniencia de la publicidad de la información

Puntualizó que cuando se plantea no hacerlo público es distinto a no informar a los organismos competentes para que realicen las acciones que correspondan, porque puede que no sea adecuado decir que en un hogar hay niños abusados, pero eso no quita que como Unicef pusieran en conocimiento de los organismos respectivos que tenían que actuar para hacer las investigaciones en las situaciones de abuso. Sin embargo, hay casos en que hacerlo público no es adecuado, porque se está protegiendo a los niños.

Lamentablemente, esto se hizo público de una manera que distorsionó el objetivo que tenía este cuestionario que era ver, en conjunto con los

otros instrumentos, la situación de los hogares e intervenir de acuerdo a esa información.

#### El cuestionamiento de la metodología del estudio.

Unicef se enteró de dichas observaciones cuando se subió en la página web del Poder Judicial un informe hecho por dos psicólogas con algunas observaciones con respecto al trabajo efectuado. Las observaciones metodológicas son en relación con el boletín de Aldeas S.O.S, que no están vinculadas con el cuestionario y todas son posibles de contestar, pero no hubo una reunión, ni un planteamiento del tema.

Es importante plantear que, cuando se habla de la metodología en algunas reuniones, se referían al anonimato, que no es una materia metodológica, sino que es de procedimiento.

#### La confidencialidad

Es un tema relevante de discutir el cómo se rescata información desde los propios niños. ¿Cómo se asegura el anonimato y, por otra parte, el derecho a la denuncia y no ser vulnerados? Ese es un gran dilema. En esta ocasión, el cuestionario es complementario con otra información que se tenía, porque si la intención de éste hubiese sido saber la cantidad de niños abusados en el sistema, primero habrían aplicado la encuesta a todos los niños; segundo, se diseñó una encuesta para detectar situaciones de abusos y se le plantea a los niños que de existir alguna irregularidad se va hacer la denuncia, y ellos sabrán si contestar o no. Por lo tanto, se cambia la metodología de trabajo, porque el objetivo es distinto. En esta ocasión el objetivo no fue hacer la denuncia.

#### **Señora Carolina Bascuñán, psicóloga, UNICEF**

#### ***Instrumentos aplicados en el Proyecto***

Los problemas que se identifican en el sistema de protección de infancia no parten siendo revelados en este proyecto impulsado por la Corte Suprema, sino que vienen desde hace muchos años y han sido denunciados desde varios frentes. Lo novedoso y relevante del proyecto, sin embargo, era que se iba a lograr sistematizar cuáles eran estos nudos críticos y cuáles eran las problemáticas mediante la unificación de instrumentos, terminando entonces con las subjetividades que hasta ahora caracterizaban la evaluación de los centros residenciales donde, básicamente, dependía del criterio del visitador determinar la

gravedad de una situación. Más importante aun era que se iban a registrar, con estos instrumentos, todos los niños que se encontraban en el sistema residencial, más allá de sus sistemas de administración, vale decir, más allá de si eran niños que recibían subvención del SENAME, a través de los colaboradores (administración directa) o eran completamente privados.

### ***Cuestionario de Supervisión del Sistema Residencial de Protección.***

Luego de que se reestructura en conjunto la ficha individual y crearan desde cero una Ficha Residencial, se propuso entonces la creación de este instrumento complementario, que permitía evaluar desde los propios niños las condiciones de los hogares de protección. Era complementario porque muchas veces se ha dicho que este es un estudio por sí solo y esto nunca fue pensado así, sino como uno de los 3 instrumentos que iba a acompañar al juez en sus visitas. A este instrumento le llamaron Cuestionario de Opinión de los Niños en el Sistema Residencial y se consensuó en todo su diseño entre Unicef y los magistrados de la comisión del proyecto en cuestión en una mesa técnica en la que trabajaron entre marzo y junio.

#### Los antecedentes teóricos para construir este instrumento

Están basados en los efectos de la institucionalización en la infancia a nivel mundial y también en el marco jurídico que protege y garantiza las condiciones de los niños que viven en el sistema residencial. Por otro lado, se basaron en el documento conocido como “Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial” del Servicio Nacional de Menores, elaborado en 2010. Es un documento público y creado para que aquellos organismos que van a ofrecer cuidados residenciales puedan basarse en él, a fin de establecer la mejor atención de calidad residencial posible.

Por otra parte, determinaron que era muy importante, además de los estándares mínimos de calidad de atención, revisar algunas situaciones sobre trato y victimización al interior de los centros debido a que algunas encuestas del propio Sename, como la realizada en 2011, denominada “Mi Derecho a ser Escuchado”, ya hablaba de situaciones tremendamente preocupantes al interior de los centros residenciales. Se consultó a casi 4 mil niños y en ella más de la mitad, un 55,7% decía que no podía expresar su opinión al

interior de la residencia; un 20,3% señalaba no sentirse bien tratado en la residencia; 238 niños señalaron que alguien había tocado partes íntimas de su cuerpo, lo que correspondía a un 6%, y 171 niños decían que alguien le había hecho tocar partes íntimas del cuerpo de otra persona.

Finalmente, en ese estudio se revela que un 40% decía que no sabía por qué se encontraba en la residencia, vulnerando directamente su derecho a estar informado sobre la medida que se le aplicó.

Todo eso les planteó que era muy necesario evaluar si realmente había habido cambios con respecto a estas graves vulneraciones de derecho en virtud del tiempo que había transcurrido sobre la aplicación de esta encuesta el año 2011. Además, tenían como antecedente lo que ya había entregado las Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros de Protección, del Ministerio de Justicia, CISC, las que visitaron el primer semestre de 2012 a 48 centros de protección del Sename, donde se detectaron graves problemas de indisciplina, falta de infraestructura, suciedad, hacinamiento y, además, graves situaciones de violencia y vulneraciones de derechos.

Todos estos antecedentes indicaban que estaban lejos de cumplir con las Directrices de Naciones Unidas sobre las Modalidades Alternativas de Cuidado Residencial por lo que era necesario y pertinente volver a preguntar a los niños si, dado los antecedentes ya conocidos, había o no cambiado esta situación.

Para este propósito se construye el instrumento de recolección de información que tiene aspectos desde la recepción del niño, en el sentido de cómo se recibe a este en el centro de acogida, hasta en su egreso.

En este circuito residencial, basado en todas las directrices, tenían que establecer cómo la residencia aseguraba el mejor nivel de atención para las condiciones de vida mientras el niño se encontraba al cuidado de este centro residencial. Por lo tanto, evaluaron aspectos tales como la infraestructura, el buen trato y la gestión residencial para asegurar que el niño, privado de cuidado parental, restituyera su derecho a vivir en familia con el menor daño posible.

El objetivo general que se propusieron para crear este instrumento fue complementar el sistema de levantamiento y unificación de información de niños en sistema residencial, o sea, no generar un instrumento por

sí solo, sino uno que adicionara la percepción y la información que entregaban los adultos sobre la situación de los niños, la visión de los propios niños sobre la calidad del acogimiento residencial que estaban recibiendo y esgrimir, junto con las recomendaciones de los adultos y de los niños, propuestas para mejorar la calidad de los centros residenciales.

Específicamente los objetivos de la encuesta eran:

- Caracterizar a los niños que vivían temporalmente en los centros residenciales.
- Dar cuenta desde la perspectiva de los propios niños si se cumplía los protocolos de ingreso, estadía y egreso del centro residencial.
- Conocer la evaluación que estos tenían acerca de la atención residencial recibida, incluyendo aspectos de infraestructura y servicios prestados.
- Dar cuenta de la percepción que los niños tenían sobre el cumplimiento de los estándares determinados en las directrices acerca de las modalidades de cuidado alternativo.
- Conocer si existían situaciones de victimización al interior de la residencia y revisar la percepción de ellos sobre la efectivización de su derecho a ser escuchados al interior de estos centros.

Para esto, se contó con una metodología basada en un diseño no experimental, de tipo cuantitativo, utilizando la técnica de Survey Social, construida para conocer la percepción de los niños encuestados mediante un cuestionario autoadministrado, es decir, respondido por los propios niños, pero dirigido por un encuestador, un juez, quien leía en voz alta las preguntas, pero cada niño lo respondía en la intimidad y en el anonimato.

Aplicación de la encuesta

Entre el 6 y el 24 de junio se realizó el pretest de este instrumento en las regiones de Antofagasta y Los Ríos, que fueron las primeras regiones visitadas por los jueces. Cuando ellos volvieron con las encuestas, se determinó que había problemas en la comprensión de algunas preguntas, por lo que, como en cualquier instrumento, se reajustaron las preguntas y se dispuso con el instrumento y la encuesta final cuya aplicación tuvo lugar en terreno hasta el 16 de diciembre de 2012, en la Región del Maule.

El Universo de la encuesta lo conformaban todos aquellos niños que vivían en centros residenciales. Sin embargo, y para entender las complejidades de plantear un universo así, cuando realizaron la encuesta no sabían cuántos niños había en los centros residenciales. Sólo tenían el dato de aquellos que estaban recibiendo subvenciones, por lo tanto, estaban incorporados a los sistemas de registro y supervisión del Gobierno (SENAINFO). Sin embargo, no teníamos idea qué pasaba con aquellos tantos niños que reciben subvención privada.

En consecuencia, uno de los desafíos de este proyecto era llegar a determinar ese universo, por lo que tuvieron que construir una muestra no probabilística intencionada al 10%, lo que quiere decir que se pedía al juez que, llegando al centro residencial, determinara la cantidad de niños vigentes y seleccionara para encuestar, al menos, a un 10% de la población vigente.

Este muestreo se considera no probabilístico, o de muestras dirigidas o intencionadas y el objetivo que tiene no depende de la probabilidad de cada sujeto de ser elegido, por ende, no busca la representatividad, sino más bien depende de las condiciones que hay para realizar la aplicación del instrumento.

Como el instrumento no pretendía buscar denuncias y la ficha individual iba a ser aplicada al 100% de los niños en sistema residencial, este instrumento podía utilizarse como complementario y que ayudara a verificar si lo que estaba indicando la ficha individual era efectivamente cierto y lo de la residencia también, basado en la importante visión de los niños.

Finalmente, la muestra obtenida logró el promedio regional esperado del 10% de los niños vigentes de las residencias visitadas. Aplicaron un total de 384 encuestas, donde los jueces aplicaron en 63 centros residenciales, visitados en 9 regiones del país, más las aldeas SOS de Biobío y de La Araucanía. Se descartó el análisis en la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, porque no se cumplió con el 10% mínimo que se pedía para analizar las encuestas. En todas las demás regiones se logró.

En este contexto, cabe destacar, que solo se está hablando de 63 residencias y no están consideradas todas las regiones, porque la aplicación del cuestionario fue una sugerencia, o sea, bajo ninguna circunstancia se tiene la facultad de decir al juez qué instrumentos, obligatoriamente, debe aplicar en las

visitas. Por lo tanto, era decisión del magistrado sí lo aplicaba, pero en todos los casos Unicef recomendó que así fuese. Finalmente, se aplicó en 63 centros residenciales, lo que cubrió un universo de 2.732 niños, por lo tanto, 384 niños corresponden al 14% de los visitados.

Asimismo, debido a que el instrumento recogía algunos aspectos sobre victimización al interior de los centros, Unicef determinó que era necesario plantear algunas consideraciones éticas basadas en su experiencia nacional e internacional sobre las encuestas de victimización, en concordancia con los protocolos para las mediciones de este tipo que establece la oficina de Naciones Unidas. Concretamente, el protocolo nos señala que dado que las encuestas buscan información, el investigador debe asegurar y proteger la privacidad del encuestado, lo que implica, por ejemplo, en el caso de entrevistas cara a cara, buscar un lugar alejado para lograr la mayor información posible de un posible agresor. Este punto es especialmente importante, según el protocolo, en aquellas encuestas de victimización que miden la violencia en la pareja, en la familia y con cuidadores, como es el caso de las residencias. Por lo tanto, se le debe asegurar al encuestado que la información es absolutamente anónima, no compartida por nadie más de los que se les señala y no conocida por los miembros del Hogar o, en este caso, por sus cuidadores, pues ello podría poner en riesgo su seguridad.

#### Protocolo

Basados en estas consideraciones éticas, se construyó, en conjunto con los magistrados de la comisión, un protocolo para aplicar los cuestionarios y así asegurar la mayor estandarización de los procedimientos y evitar que cada juez la aplicara de manera subjetiva. Con este fin, se sugirió, entre otras cosas, que los niños entregaran la encuesta terminada en un sobre cerrado, que fuera sistematizada por Unicef y se les dijera a los niños que la medición sería abierta y manejada por Unicef, un organismo autónomo encargado de velar por el cumplimiento de los derechos de los niños.

En este contexto, los cuestionarios le fueron entregados a partir de noviembre, mes en que los jueces comenzaron a regresar a Santiago debido a que no estaba clara la continuidad del proyecto. Una vez recibidas las primeras encuestas, procedí a abrir los sobres con un total de 253 encuestas

correspondientes a las regiones de Antofagasta, Los Ríos, Los Lagos, O'Higgins, Magallanes, parte de Valparaíso y las Aldeas S.O.S que tenían otro fin.

#### Gravedad de la información recolectada

Por otra parte, debido a la gravedad de la información, especialmente en la Región de Valparaíso, donde se detectaron situaciones que podían revestir algún tipo de delito, se elaboró, en conjunto con una funcionaria de la Corporación Administrativa del Poder Judicial encargada de la digitación de las encuestas, un informe preliminar que dio cuenta solo de las situaciones más complejas de maltratos y abusos. El documento fue puesto a disposición de nuestra contraparte, la que adhirió a un procedimiento en conjunto, realizó la entrega de la información a los jueces presidentes y, como lo explicó en la Comisión la magistrado Cecilia Ruiz, lo hizo con cada uno de los jueces que les correspondía investigar, porque lo importante era determinar que habían centros residenciales donde estaban ocurriendo irregularidades. Por lo tanto, la información se entregó para que se intervinieran los centros residenciales; no a los niños.

Posteriormente, las encuestas siguieron llegando con cierta irregularidad hasta fines de diciembre, mes en que se añadieron las regiones más complejas: Arica, El Maule y lo que faltaba de Valparaíso y Coquimbo.

Las bases de datos, con todas las encuestas abiertas por Unicef fue elaborada por la funcionaria de la Corporación Administrativa del Poder Judicial..

#### Informe de la Comisión

Una vez que estos informes fueron terminados, el Poder Judicial les entregó la lista de tribunales a los que debían despachar la información, pues no sabían las jurisdicciones de los centros residenciales y, para ese entonces, la contraparte había cambiado y las decisiones sobre qué hacer con esa información también.

#### Resultados a destacar

##### *Hermanos separados*

Asimismo, en relación con los principales resultados, lo primero a destacar es que el 70% de los niños no ingresaba solo al sistema

residencial, llegaban con sus hermanos. Por lo tanto, eran grupos de hermanos que, en general, se veían vulnerados. De ellos, el 50% se encontraba separado de su hermano y esta era la primera directriz vulnerada, pues no se promovió el principio de inseparabilidad de los hermanos que establece que deben generarse todas las gestiones para que las familias y hermanos permanezcan juntos, aunque sean separados de sus padres. Sin embargo, en Chile, por criterios de edad y género, muchas veces los niños deben ser separados.

*No asistencia al colegio y nulo control médico*

Por otra parte, en relación con los estándares de calidad, la encuesta reflejaba que un 14% de los niños no iba al colegio y un 45% no había sido revisado por un médico al ingresar al Centro Residencial, situación claramente expresa en los estándares mínimos de atención de calidad residencial del SENAME.

*Desconocimiento de los niños de las razones de su internación*

Además, llamaba la atención que más de la mitad de los niños, el porcentaje más alto de la encuesta, decía que nunca se le había dicho que tenía derecho a ser escuchado por un juez y el mismo porcentaje decía que no sabía por qué estaba en la residencia, ni por cuánto tiempo permanecería ahí. Otro antecedente importante es que un 25% señaló que no realizaba ningún tipo de actividad comunitaria. Por lo tanto, estamos hablando de niños que además de estar privados del derecho a la familia, estaban fuertemente privados de su derecho a vivir en comunidad.

Asimismo, cuando les solicitamos a los niños que evaluaran los estándares de atención en general, los adolescentes, por ejemplo, evaluaron como lo peor la oferta de formación profesional, en conjunto con el servicio computacional y tecnológico y como lo mejor la higiene y el estado de sus ropas. Es decir, lo mejor dependía de ellos y lo peor del servicio de atención.

Considerando todos los ítems evaluados, estos son comida, ducha, cama, computación, entrega de talleres, etcétera, las residencias que obtuvieron un mejor puntaje se encontraban en la Región de Los Lagos y, lejos, las peor evaluadas eran las de Arica y es de pleno conocimiento cuál era la

situación detectada en esta ciudad, lo que se condice mucho con la opinión de los niños y esa es la importancia de preguntarles.

*Vulneración grave de sus derechos: Castigos desmedidos*

En lo que respecta a la existencia de victimización y problemas de convivencia entre pares, los resultados mostraban agresiones físicas por parte de adultos hacia los niños en las regiones de El Maule, Valparaíso, Antofagasta y Arica. En términos de violencia psicológica, los porcentajes más altos de adultos que agredían a niños se detectaron en Los Ríos y en El Maule. Sin embargo, la aldea S.O.S de Biobío presentó un porcentaje muy alto, en relación a cualquier otra residencia.

En términos de conflicto entre pares, las regiones con más problemas fueron Valparaíso y El Maule y la utilización del aislamiento como castigo fue detectado, fuertemente, en la Región de Coquimbo. Asimismo, las residencias encuestadas en la Región de Arica presentaban registros de niños que denunciaron negligencias tales como estar varios días sin comer, encontrarse enfermos de consideración y no ser atendidos por un médico. El abuso interresidencial, definido como aquel que se comete al cuidado de la residencia, y que puede ser cometido por un adulto dentro de la residencia o fuera de ella, pero mientras se está al cuidado de ese recinto. O sea, puede ser camino al colegio, cuando se sale con pernoctación con la familia, un acercamiento familiar o en la propia residencia. Lo importante es si ese abuso fue cometido o no, cuando la residencia tenía a ese niño a su cargo.

En función de eso, los niños señalaron la existencia de abuso intra residencial en las regiones de Valparaíso, Maule, Biobío, Magallanes y Arica. En total, se registraron 12 situaciones sobre este aspecto. Cabe mencionar que se sugirió, explícitamente, intervenir los recintos en donde se encontraron esos casos, para despejar lo que allí ocurría, con el máximo de detalle posible. Incluso, lo que entregaron comprendía características como el sexo, la edad y el nombre de la residencia comprometida en un abuso.

Por otra parte, se encontraron 14 situaciones de abuso entre pares, en las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Maule, Biobío, y Arica. Cabe recalcar que aunque en estricto rigor puede no ser un abuso sexual, porque es entre pares, sí es importante, porque el niño lo percibía como tal. Por lo tanto,

volvieron a sugerir que se interviniera esa residencia, porque había una situación que ponía al niño en una posición de vulnerabilidad.

Además, en 2011, el Sename ya había detectado 171 casos de abuso en este mismo contexto y, si bien en ese documento no se distingue si fueron cometidos por pares o por adultos, lo importante es que, pasado el tiempo, seguía habiendo situaciones de este tipo al interior de los centros residenciales y requerían con urgencia su abordaje.

Finalmente, la encuesta también corroboró la inexistencia de canales para que los niños pudieran expresar sus opiniones y, por lo tanto, hacer efectivo su derecho a ser oído. En general, los niños sentían que estos no eran respetados al interior de las residencias.

#### *Planes futuros*

Para finalizar, sobre los aspectos que son de interés de esta Comisión, puedo aportar que cualquier medida que se tome, debe considerar la opinión de los niños, porque esta entrega una información que ningún otro sistema de supervisión entregaría, pero siempre asegurándoles instancias protegidas, debido a que aún estando bajo el cuidado del Estado de Chile, se perpetúan visualizando vulneraciones a los derechos del niño privado del cuidado parental.

En este marco, cualquier reforma que se plantee, no pueden ser solo de tipo financiero o administrativo. No se trata exclusivamente de inyectarle recursos a las residencias o de separar los servicios, sino que se requiere un cambio de paradigma del Estado de Chile, en el que se asuma que cualquier niño que haya debido ser separado de su familia, el Estado le debe entregar el mejor estándar de cuidado posible, para lo cual se requiere con urgencia un servicio especializado en torno a sus profesionales y a sus orientaciones técnicas, que avancen en transformar la calidad residencial.

Así mismo, es importante señalar que cualquier reforma que se pretenda hacer, no será suficiente si no se acompaña de un sistema de supervisión permanente, financiado y autónomo, que permita ir evaluando las mejoras o falencias del sistema sin pretensiones financieras ni administrativas. No puede seguir siendo solo el mismo servicio o ministerio, que tiene a su cargo los hogares, el único encargado de fiscalizarse y de hacerse sus propias transformaciones.

Cabe reiterar que todos estos aspectos vuelven a poner en el tapete la impostergable necesidad que tiene nuestro país de contar con una institucionalidad de la infancia, sobre todo para aquellos que no pueden seguir esperando.

**Señora Mónica Jeldres, Jueza de Familia (segunda audiencia)**

***Caso de Arica verificado personalmente***

Con el juez Óscar Aburto, del juzgado de familia de Arica, hizo personalmente, en el caso de la residencia Ajllasga, la visita residencial y observó todas y cada una de las situaciones descritas.

Consumo de drogas

Con Carolina Bascuñán presenciaron consumo de drogas en la residencia, niñas que estaban durmiendo absolutamente drogadas, y que no pueden despertar, lo que sucedió entre las 12.00 y las 12.30 A.M.

Sin escolaridad

Los jueces, respecto de la ficha individual, verificaron que del 100% de las niñas estaba sin escolaridad. Esa situación la pusimos de inmediato en conocimiento del juez, porque no era producto de la ficha ni de la encuesta, sino de que la comisión verificó en terreno dicha situación.

En el mismo momento, le indicaron al juez de Arica que tenía que hacer la denuncia. Eso lo volvieron a reiterar en la jornada de transferencia técnica, con el Seremi de Justicia al lado, con ministros de cortes de apelaciones y con todos los jueces, con todos los funcionarios en las duplas psicosociales del Sename. Siempre estaban todos los colaboradores y funcionarios del Sename.

Por lo tanto, tras obtener la información, la Comisión hace la denuncia inmediata al juez presidente, a quien no solo se le dijo que hiciera la denuncia –como consta en los oficios- sino también se le indicó que esa institución debía ser cerrada y que la persona que la dirigía no podía tener ningún otro centro a su cargo.

Sin embargo, el hogar seguía en funcionamiento, toda vez que un reportaje de Canal 13 demostró que después de las denuncias, después de haber gente formalizada, seguían algunos niños traspasando las murallas.

Sostuvo una entrevista confidencial con alguna de las niñas, junto con Carolina Bascuñán, quienes señalaron que, desde el mismo hogar, se les abrían las puertas a las niñas, quienes llegaban a las 3 de la mañana con un pollo asado.

Ante esta situación de una posible red de explotación sexual infantil, la denuncia se hizo inmediatamente. Lo mismo pasó en el otro extremo de nuestro país, donde también se encontraron situaciones graves al visitar los hogares. En esos casos, los jueces fueron inmediatamente (el mismo sábado en la jornada de transferencia técnica) a las instituciones, tomaron conocimiento directo de los hechos e hicieron las denuncias respectivas. Es por eso que hay que hacer la diferencia entre por qué se denunció inmediatamente en un momento y por qué respecto de las encuestas, no se hizo.

#### Participación del SENAME

Respecto de la intervención y de la participación del Servicio Nacional de Menores, esa institución participó en todo el desarrollo del proyecto. La contraparte técnica eran Isabel Vásquez e Isabel Farías y los instrumentos (las fichas individual y residencial) fueron confeccionados con la intervención del Servicio.

#### **Cuestionario de Supervisión del Sistema Residencial de Protección**

Al ingresar Unicef al proyecto, le da una mirada internacional a la protección del niño, y señala que hay que verificar qué es lo que el niño refiere de su acogimiento. A propósito de eso nace esta encuesta, la cual de fue perfeccionando. Es posible que algún niño de nueve años haya respondido la encuesta diciendo que tiene diez años, porque no se le pidió carnet de identidad para demostrar su verdadera edad. O sea, puede que niños de ocho o nueve años hayan respondido la encuesta.

Era complicado aplicar la encuesta porque, por ejemplo, era posible que cuando fueran visitados, los niños estuviesen en clases. El objetivo de este proyecto piloto no era aplicar la encuesta a todos los niños

Las encuestas llegaban en un sobre cerrado a Carolina Bascuñán, de Unicef, quien tenía que sistematizarlas. En noviembre, tomó conocimiento de un informe preliminar de las encuestas, particularmente de

Valparaíso, que hablaba de 4 casos de abuso sexual (de los 12 que finalmente, fueron encontrados). El proyecto se había paralizado y quedaban dos o tres regiones pendientes.

#### Informe de la Comisión

El ministro encargado de la Unidad de Apoyo, Héctor Carreño, informó que el proyecto se paralizaría, que no se harían las jornadas de transferencia técnica que faltaban. En definitiva, el proyecto se paralizó.

Era muy fácil descubrir cuáles eran los niños vulnerados o abusados si en una residencia de 20 niños había tres de nueve años. Lo que el juez debía hacer era ir a la residencia, con la encuesta, a ver a esos tres niños y resguardar su confidencialidad. Ese era el *modus operandi* de la comisión y eso se hizo, inmediatamente, en noviembre. Aun cuando el proyecto estaba paralizado, siguieron con las acciones de poner esa información en conocimiento de la jueza coordinadora de la Quinta Región. Se fue tribunal por tribunal con la encuesta en los cuatro casos, todos de Valparaíso.

Los jueces de la Quinta Región indicaron que mientras la información no fuera oficial, no se iba a hacer nada, porque podían existir errores. Y, al parecer, eso fue lo que sucedió.

Con respecto a no hacerlo público, efectivamente, cada vez que Unicef hace una encuesta, lo hace público para todo Chile, así como a todas las instituciones. Entiendo que no hacerlo así, implicaba trabajarlo desde los organismos y las organizaciones, como estaba previsto. Por ejemplo, con las Aldeas SOS, harían un seminario para lanzar la información y el boletín. Eso no implica no hacerlo público. No era que Unicef quería que esto no lo supieran las instituciones, sino no lanzarlo a todo Chile, a la opinión pública. Sin embargo, estaba propuesto el seminario para difundir y trabajar todo lo que se pueda mejorar del informe.

#### Renuncia Jueza Jeldres

Renunció el 11 de enero, pero aún no estaban terminadas las encuestas. Entiendo que en enero se le hizo saber de la información a la nueva jueza coordinadora. Luego, producto de esta misma información hubo una reunión en la Excelentísima Corte Suprema, donde participó Unicef, Sename y el

Poder Judicial, en la cual se decidió que la información no se iba a entregar a los jueces presidentes. Desconoce las razones de esa decisión.

En marzo, la información fue entregada oficialmente por Unicef al Poder Judicial y al Sename, pero tampoco se traspasó a los jueces presidentes.

Es por eso que envió un oficio al presidente de la Excelentísima Corte Suprema y le pidió que, independiente de lo que haya sucedido en esa reunión, como ex coordinadora del proyecto, le parecía que esa encuesta debía ser, inmediatamente, puesta a disposición de los jueces presidentes. Todavía desconoce si la información la tienen o no.

**-Señora Paulina Gómez (Segunda intervención)-**

***Confidencialidad versus obligación de denunciar un delito por parte de los funcionarios de la administración pública.***

En el caso del trabajo específico que realizaron, no hay ninguna necesidad de compatibilizar nada, en el sentido de que el trabajo era una labor jurisdiccional, un trabajo más bien investigativo y de información. Por lo tanto, en esa área, no hay nada que compatibilizar, porque el objetivo no es denunciar, sino recoger información y generar instrumentos de trabajo para hacer más eficiente la labor judicial, ver qué estaba fallando y, a través de las capacitaciones, entregar criterios para mejorar.

Ha habido como una suerte de traslado de escenario, por decirlo así, porque entiende que la materia puede ser muy fuerte cuando se escucha a través de un medio de comunicación y no a través de los canales regulares. Es lógico y razonable que produzca esos efectos.

En el caso de la Comisión, no tienen nada que compatibilizar porque el deber es el de la confidencialidad y en lo que respecta a la tardanza, es absolutamente poco relevante si pasaron 3 meses, 2 meses, un mes en que la información del proyecto llega o no llega al Sename.

**Responsabilidad del Estado por la situación**

Si se ha llegado a esta situación, ha sido, simplemente, porque los organismos del Estado, que tienen que cumplir su rol de fiscalización del funcionamiento del sistema de cuidado alternativo en Chile, no lo han hecho: en primer lugar, obviamente, los propios centros que tienen un convenio firmado por el Sename; en segundo lugar, el Sename, y en tercer lugar, los jueces de

familia, que realizan visitas, mínimo, cada seis meses, a esos hogares; eran los directamente responsables del cuidado de los niños. De manera tal que ellos no tienen ningún problema ni ningún conflicto entre el derecho de los menores a que se les proteja y la confidencialidad, porque allí no hay nada confidencial; es más, ellos tienen la obligación de hacerlo permanentemente.

No solo es responsable la administración del Estado y el Poder Judicial, sino también el Congreso Nacional. Con todos los años de vigencia que lleva la Convención y que no existe una ley de protección de niños, que no exista un sistema nacional de protección de niños, de cuidados alternativos, cree que sí hay una responsabilidad. Entonces, todo parte por ahí, porque si no se tiene una estructura, en verdad, todo el mundo hace lo que quiere.

Encuentra grave situar la responsabilidad sólo en el Sename, es decir, en si sabía o no sabía, si sabía antes o si sabía después, o si la comisión informó y cuánto tiempo demoró en informar al Sename. Si el Sename sabía esto toda la vida. El Sename realizó una encuesta en 2011, y tampoco basta que haya tomado todas las medidas.

Los niños están identificados, porque esa es su labor, y sería bien raro que no los hubieran identificado, porque ellos son los que tienen que hacer la supervisión, no el Poder Judicial. Entonces, si están identificados, que muestren a esta comisión, y a toda la opinión pública, cada una de las acciones que llevaron a cabo. ¿Cuáles? ¿Cuándo? ¿Dónde?

Si había denuncias, si había abusos sexuales, si había maltrato, lo que fuera, dónde están las denuncias a la fiscalía, qué pasó con la fiscalía y qué pasó con la iniciativa que tiene que darle el querellante a esas causas, porque no basta decir: "Fíjense que nosotros lo denunciamos y resulta que no tenemos ningún resultado".

Ellos tienen el mandato legal de cuidar a los niños, y, obviamente, se vulneran sus derechos, porque entran, precisamente, por estar vulnerados.

Está sumamente claro que Sename tiene responsabilidades. Está sumamente claro que la Comisión de la Familia no ha estado a la altura de la legislación en el momento adecuado. Han transcurrido 20 años desde la convención y también está claro que el Poder Judicial, con el ministro Héctor Carreño, tomó una decisión absolutamente equivocada al interrumpir este proyecto.

La participación del Sename y de la seremía de justicia en todas las regiones era de tal nivel que ellos hacían una presentación en *power point* en que mostraban los resultados de las encuestas que habían realizado en 2011, cosa que causaba un tanto de gracia por lo repetitivo y porque lo hacían en todas las regiones. donde informan más o menos las mismas irregularidades en los centros, de manera que acusan su propia negligencia.

### ***Caso de la residencia de Arica: Actitud del SEREMI de Justicia***

En el caso de Arica, el Seremi de Justicia estaba presente durante toda la capacitación del viernes y se enteró de lo mismo que se enteró el juez Robles. Desgraciadamente, ahí hubo que esperar la participación de la fiscalía, cuando se hizo la denuncia, recién en marzo, y en esa situación, por intervención de la fiscalía, es que las dos niñas que estaban enfermas de cáncer cervicouterino fueron trasladadas a Santiago a hospitalizarse, pero por la unidad de atención de víctimas de la fiscalía y le consta que los magistrados de Arica primero intentaron comunicarse, como corresponde, con el Sename de la región y fue el propio –según los dichos de los magistrados de Arica- seremi de Justicia el que había dicho que acudieran al nivel central del Sename, toda vez que el Sename regional no les iba a resolver el problema y que no se iba a hacer cargo.

### ***Actitud del Poder Judicial***

En esa capacitación y en esa oportunidad, en Arica también se les hizo ver a los jueces que ellos tienen la facultad que les otorga la Ley del Sename, en el artículo 16, de intervenir judicialmente los hogares. O sea, los jueces también tenían la oportunidad de haber intervenido judicialmente los hogares

**-Señor Luis Clemente Cerda Pérez, Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región de Arica y Parinacota.**

### ***Hogar Ajllasga***

Inicia su intervención contextualizando lo que ocurre con los hogares residenciales y, principalmente, con el Hogar Ajllasga, constituido como un colaborador del Servicio Nacional de Menores. Se ha hecho cargo de una situación bastante compleja, niñas de entre 12 y 18 años, con alta vulnerabilidad y complejidad. Es decir, no se está hablando de niñas que sólo tengan

vulnerabilidad en cuanto a lo parental sino, además, traen asociado un sinnúmero de otras cosas, por ejemplo, historias anteriores de drogadicción y, en algunos casos, de comercio sexual.

El hogar Ajllasga nace a la vida hacia fines de 2010. Anteriormente, era el hogar Santa Lucía, dirigido por la colaboradora Cordemar, que a mediados de 2010 señala que no está en condiciones de seguir adelante con la administración. Entonces, el Servicio Nacional de Menores llamó a licitación para los efectos de adjudicar el proyecto a cualquier otro colaborador que estuviera interesado.

En sesión de esta Comisión se señaló que la colaboradora que hoy está a cargo del hogar tiene, además, los proyectos relacionados con responsabilidad penal adolescente, pero eso no es efectivo. La colaboradora solo tiene dos hogares residenciales enfocados en materia de protección.

El hogar Ajllasga comenzó sus funciones y su historia en enero de 2011. El planteamiento de la comisión Jeldres deja entrever que existirían antecedentes suficientes como para señalar que estamos en presencia de una situación de comercio sexual y otras materias que, posteriormente, recogen los medios de comunicación, Ciper, reporteros de Canal 13 y otros.

#### Medias adoptadas con anterioridad a los hechos denunciados

Es importante señalar qué es lo que ha pasado con el hogar y cuáles son las gestiones que efectivamente se han hecho.

Pareciera ser que es esa comisión la que destapa y hace ver la existencia de abusos y comercio sexual dentro de la institución. Pero la verdad es que parece ignorarse el trabajo que se había hecho con anterioridad.

En ese orden de cosas, existen denuncias anteriores por abusos y hechos concretos que dan cuenta de que en la Región se han ido haciendo distintas cosas para poner coto a esto.

Por ejemplo, el 23 de mayo de 2012, es la propia colaboradora la que denuncia ante el tribunal la existencia de una situación que podría tratarse de un abuso o comercio sexual. Es interesante ver la seguidilla de otras actuaciones.

Eso termina con una denuncia que efectúa, paralelamente, el Tribunal de Familia de Arica y la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores de Arica y Parinacota, que lleva a lo que hoy se tiene, primero, una agrupación de causas en el Ministerio Público y, segundo, a un juicio abreviado que terminó con una persona condenada a 541 días de pena remitida y otras dos que se encuentran en condición de formalizados, con plazo de investigación, según entiendo, aún pendiente. En todos los casos se trata de personas externas, son terceras personas que no tienen nexo con las niñas.

#### Medidas concretas

En ese momento, se tomaron acciones concretas sobre la base de la revisión de las medidas de protección, resorte del Servicio Nacional. Se trasladó a las víctimas de abuso sexual para que salieran del espacio de vulneración en el que se encontraban. Algunas fueron trasladadas a Santiago y están con distintos tratamientos y en distintos centros.

Para contextualizar, la primera denuncia es del 23 de mayo de 2012. El traslado se produce luego de la denuncia que se efectuó en 2013 y son niñas que estaban en 2013.

La verdad es que no sabe qué niñas vio la jueza porque se supone que las audiencias, de acuerdo a lo que plantea la misma Comisión Jeldres, son anónimas. Entonces, resulta difícil establecerlo, una vez que se hace la revisión de las medidas de protección. La comisión va en noviembre y el traslado se produce a raíz de la denuncia que efectúa el tribunal de familia en 2013. La comisión se constituyó en noviembre de 2012.

Respecto de las acciones adoptadas, específicamente en lo que concierne a la Secretaría Regional Ministerial de Justicia, se ha hecho hincapié en la situación de las comisiones interinstitucionales de supervisión de centros en materia de protección, las cuales claramente se han confundido con otro tipo de trabajo.

Ceafit, de acuerdo con los antecedentes que tienen, es una corporación constituida hace bastantes años, es decir, no se constituyó para el solo efecto de asumir estas residencias, sino que venía haciendo trabajo ambulatorio con anterioridad. Incluso, en el caso de las comisiones interinstitucionales de supervisión de centros, en materia de responsabilidad penal adolescente, Ceafit participó como parte de la comisión en lo que dice relación con

responsabilidad penal, obviamente, no teniendo ningún vínculo con responsabilidad penal adolescente. Ceafit no tiene ningún otro proyecto relacionado con responsabilidad penal adolescente. Los únicos dos proyectos que aborda dicen relación con los hogares de protección Ajllasga y Sariri: hogar de niños, de 12 a 18 años, y hogar de niñas, de 12 a 18 años. Participó, porque la conformación de las CISC, en materia de responsabilidad penal adolescente, así lo señala, en el sentido de que debe componerse, entre otros, por una persona que esté dentro de la red del Sename, y Ceafit estaba dentro de esa red.

Si se observa el resumen técnico que se publicó hace un tiempo en la página web del Poder Judicial, aparecen distintas residencias visitadas. En el caso de la Región de Arica y Parinacota, aparecen la residencia Ajllasga, como de alto riesgo; Sariri, y también la residencia Alwa, de la Fundación Mi Casa. Esas son las instituciones que entiendo fueron visitadas por la comisión.

Sin perjuicio del análisis, el resultado de todo este ejercicio, por decirlo de alguna forma, es el cierre del hogar. En el mes de junio se anunció el cierre de la residencia Ajllasga y se está trabajando en el plan de cierre de la misma.

#### **Jornadas de Transferencia Técnica**

Le correspondió exponer durante las visitas de la Comisión Jeldres, efectuadas el 9 y 10 de noviembre de 2012, en lo que se denominó Jornadas de Transferencia Técnica. El temario de las Jornadas de Transferencia Técnica se dividió en dos partes. La primera se desarrolló el 9 de noviembre de 2012 y a ella fueron convocados jueces de familia, consejeros técnicos, personal del Sename y de la Secretaría Regional. La segunda parte se realizó el sábado 10 de noviembre de 2012 y en ella solo participaron la comisión, los jueces de familia y las consejeras técnicas.

Se reseñó en la sesión anterior que en una de las exposiciones hechas por la Seremía, señalaban la situación de las encuestas que había aplicado el Servicio Nacional de Menores en 2011, hecho que tampoco se condice con la realidad, porque lo que se expuso en esa jornada de transferencia se refería a las CISC o Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros.

Como Secretaría Regional Ministerial, en ningún momento se hizo referencia a encuesta alguna que haya determinado o que haya hecho el Servicio Nacional de Menores, como tampoco participaron en la visita de la comisión al centro Ajllasga. En ningún momento ha acompañado personalmente,

ni a través de ningún funcionario de la Secretaría Regional, a la comisión a ese centro ni a ningún otro.

En la sesión pasada, una de las ex-miembros de la comisión técnica señaló que la directora regional del Sename no habría estado presente en las jornadas de transferencia técnica. Eso no es efectivo, porque sí estuvo presente durante la jornada del día 9 de noviembre.

El programa estaba diseñado de tal forma que el sábado se iba a tratar con los jueces de Familia y los consejeros lo relacionado con la ficha individual. A ese respecto, cabe señalar que las vías de trabajo son dos: primero, la ficha individual y, segundo, las encuestas. Debo aclarar que el trabajo que se hace de manera conjunta dice relación con la ficha individual de atención y no con las encuestas que se aplican con posterioridad.

#### **Medidas ante las situaciones informadas.**

Respecto de la situación de abuso, es importante señalar que, en lo que respecta a la Secretaría Regional, cuando tomaron conocimiento, por ejemplo, de la situación que afectaba a las niñas y que se había denunciado en mayo de 2012, solicitó personalmente, el 31 de mayo, mediante ordinario N° 352, al jefe de la 15° Zona Policial de Carabineros, al prefecto de Carabineros y al jefe de la 15° Región Policial de Arica y Parinacota, basados en la denuncia hecha por la colaboradora, su ayuda en el aumento de rondas del plan cuadrante, en el área en que se encuentra la residencia y, en el caso de la PDI, se pidió el aumento de rondas diurnas y nocturnas, a fin de proteger tanto a las menores como a los vecinos.

A raíz de ese oficio, con fecha 29 de junio de 2012 en el ordinario N° 207, de la 15° Región Policial de Arica y Parinacota, el subprefecto Víctor Rivera Silva, informa que, por su parte, el jefe de la Brigada de Delitos Sexuales y Menores de Arica, señala que, efectivamente, el 30 de mayo de 2012 se cursó una denuncia a la Fiscalía Local de Arica, mediante parte N° 861, de 30 de mayo de 2012, por el delito de violación de menor de 14 años, presentada por la directora del establecimiento, esto varios meses antes de que se constituyera la denominada Comisión Jeldres. El Rol Único de Causa (RUC) es el 1200557430-5, que instruye practicar diversas diligencias en relación con el hecho denunciado y que actualmente se encuentra en proceso de investigación.

No es efectivo que los traslados de la víctima sean producto de una gestión de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, Uravit,

dependiente del Ministerio Público, sino que dicen relación con una revisión realizada por el tribunal de Familia de Arica respecto de las medidas de protección a que están sujetas esas niñas. Recordemos que, como menores de edad, están sujetas a ese tipo de medidas de protección, por lo tanto el resorte corresponde al Tribunal de Familia.

La denuncia parte en mayo de 2012 y después viene una concatenación de otros actos. En septiembre de ese mismo año hubo otra denuncia más. Es importante señalar que tales denuncias son resorte del Ministerio Público. Posteriormente, se presenta una denuncia en marzo de 2013 por el Tribunal de Familia y la Dirección Regional del Sename.

Cabe señalar que, con fecha 13 de mayo, corriendo ya la investigación, la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores interpone una querrela criminal en contra de las personas que habían sido formalizadas.

Después de la comisión, hay una denuncia interpuesta por el Tribunal de Familia. Con anterioridad a la comisión, recuerdo que a lo menos hay dos denuncias.

Ahora bien, al Sename le corresponde tomar las medidas, por una resolución de un tribunal. Habiendo una denuncia, existe la posibilidad de que el Ministerio Público, por ejemplo, decretare algún tipo de medida cautelar respecto de las menores, lo que no ocurre en esa denuncia específica.

Estando judicializado el tema o estando en el Ministerio Público no es llegar y tomar una decisión, porque ello dependerá de qué señale o del procedimiento que adopte el Ministerio Público. Por ejemplo, el Sename podría determinar que una niña sea trasladada de una región a otra, pero ese traslado eventualmente podría influir en el resultado de una investigación. Entonces, debe existir una coordinación de acuerdo a lo que vaya señalando el Ministerio Público o los juzgados de garantía en su caso.

#### Informe de la Comisión

Del mismo modo, cuando comparece la Comisión Jeldres en Arica, hacen llegar al tribunal de familia un informe, del cual la Seremía no tuvo conocimiento, porque como Secretaría Regional, nunca se hizo llegar. y si ahora lo tienen es porque fue por otra vía. Formalmente nunca se hizo llegar. Antes de que lo tuviera cualquier persona se dio a conocer por la prensa.

A la Secretaría Regional se le hizo llegar el oficio N° 12.485, del juez presidente del Juzgado de Familia de Arica, en el cual se señalan algunas de las cosas que aparecen en el oficio que le remite la comisión. En la parte final, se dice que las vulneraciones de derechos encontradas en ambos hogares son de tal envergadura y gravedad, que ameritan medidas necesarias para restablecer a todo niño y adolescente residente el goce pleno y efectivo de todos sus derechos, entre otros: 1) la intervención inmediata de ambas instituciones, 2) la instalación de una administración de emergencia por profesionales responsables, y 3) la revisión de convenio a la Corporación Ceafit, sostenedora de los hogares. Todo lo cual, por acuerdo de fecha 14 de noviembre, el comité de jueces pone en conocimiento para los fines que estime pertinente.

**-Señor Rolando Melo, Director del Servicio Nacional de Menores**

***Participación del SENAME***

Manifestó que tomó contacto con la jueza Mónica Jeldres en 2010, apenas asumió, a propósito de un trabajo que había realizado ella en la Región Metropolitana. Acordaron que trabajarían en la Región de Valparaíso, porque había excesivos requerimientos, a propósito de la facultad del artículo 80 bis, que establece la obligación por parte del Servicio de responder a una prestación urgente, que se concentraba en un 75% a nivel nacional sólo en esa región.

Trabajo con el Poder Judicial

El trabajo con el Poder Judicial se centraba en la revisión del caso de un niño determinado que se encontraba en una residencia específica, con las siguientes características: primero, debe tratarse de una situación transitoria, por lo tanto debe volver con su familia biológica; segundo, debe iniciarse el trámite de la susceptibilidad para ser adoptado y ser vinculado a una familia adoptiva, y, tercero, ser preparado para una vida independiente. Ese es el trabajo que se hizo durante 2011, que después se replicó en 2012.

En el contexto de la preparación tanto de la ficha individual como de la residencial, el trabajo del Sename consistió en acompañar a los magistrados en las residencias y en la revisión del caso a caso y, en algunos, momentos entregar información al juez competente del lugar para que pueda

resolver de mejor manera lo que está viviendo un determinado niño. No participó la institución a su cargo en la aplicación de las encuestas que se hicieron en el marco del convenio Poder Judicial-Unicef, toda vez, que enfatiza que se trató de cosas distintas.

#### Residencias de Arica y Parinacota

Se debe tener claro que existen dos situaciones: una es el trabajo que se hace en la residencia a propósito de la ficha residencial y el trabajo de cada niño en particular y otra cosa distinta es la aplicación de la encuesta

#### *Alto consumo de drogas y ausencia de psiquiatras en la plaza*

El grave problema que se tiene en Arica es que dado que hay un altísimo consumo de drogas por parte de los adolescentes, esa ciudad no está preparada como para afrontar esa particularidad. Adicionalmente, también hay explotación sexual comercial infantil. El soporte de la Región de Arica es absolutamente insuficiente para atender el altísimo grado de complejidad que tienen los niños y los adolescentes en esa región, las que se han multiplicado en relación con lo que ocurría hace 10 o 20 años.

#### *Subvención insuficiente*

Se encargó por el Ministerio de Desarrollo Social, a través de los fondos PNUD, a la consultora Focus un estudio para que estableciera cuáles son los montos necesarios para poder sostener una residencia.

Claramente, aparece que la subvención que el Sename entrega es insuficiente para poder satisfacer las complejidades y las necesidades. Se tienen muchos inconvenientes, porque muchas de las residencias no tienen la posibilidad de gestionar el delta que existe entre la subvención que entrega el Estado y el costo real efectivo que debe pagar una residencia, sobre todo cuando se trata de residencias especializadas. En el caso de Arica, eso resulta absolutamente insuficiente. El promedio es de 190 mil pesos, con zona, podría llegar a 400 mil pesos por niño. Eso requiere de la atención y la participación de distintos profesionales, como psiquiatras.

#### *Ausencia de especialista*

Por ejemplo, en Arica no hay siquiatras. Hay uno que viaja una vez a la semana para atender a toda la población en general. Además, los niños que están incluidos en programas residenciales del Sename generalmente son atendidos en segundo lugar cuando se trata de la población. También esa ciudad no tiene una clínica de corta estadía, o sea, una que trabaje durante 30 días para desintoxicar a un niño que presenta un alto consumo de drogas. En algunas ocasiones, se hacen los traslados a Iquique, pero no siempre, lo cual reviste una gran complicación.

En concreto, en muchas oportunidades las licitaciones son declaradas desiertas, porque no hay colaboradores acreditados que quieran hacerse cargo de los niños que presentan esas condiciones por dos razones: uno, la alta complejidad que tenemos sin soporte en la región y, dos, porque la subvención es insuficiente para tener y responder frente a esa complejidad.

#### Denuncias en residencias de Arica y Parinacota

La residencia partió a fines de 2010 con distintos grados de soportes. Asimismo, aparece una primera denuncia. El 25 de mayo de 2012, la propia directora de esa residencia, Marcela Molina, señala: “vengo a solicitar se sirva ordenar una investigación por parte de la Brigada de Delitos Sexuales de la PDI en torno a posibles abusos sexuales de niñas y jóvenes de nuestra institución, en virtud de que existen reportes de educadoras de ronda, de hombres fuera de la residencia que, de forma sospechosa, se acercan al recinto y se ha constado en varias oportunidades jóvenes que ingresan a vehículos particulares.”. Llama la atención al Tribunal de Familia esta situación y solicita una investigación a la Policía de Investigación. Esa es la primera denuncia que hizo al Tribunal de Familia.

Posteriormente, el 1 de junio de 2012, la directora del proyecto, en este caso de la residencia, hace una denuncia bastante específica por el delito de violación, a través de la Policía de Investigaciones. Es una denuncia que menciona a cuatro víctimas, con nombre y apellido, que estaban en la residencia. Ella se percató de que eventualmente podrían ser explotadas sexualmente. Posteriormente, le pide a una psicóloga y a una educadora de trato directo que verifique de lo que esto se trataba. Hacen un seguimiento, van al lugar donde las niñas iban, donde había un sujeto que se llamaba Carlos, anotan la dirección y la placa patente y el color del vehículo que este sujeto manejaba y se

hace la denuncia al Ministerio Público en este contexto, el 1 de junio de 2012. Es decir, aparece una segunda denuncia, dando cuenta de esta situación.

Otro elemento muy importante tiene que ver con otra denuncia que presentó el papá de una niña ante la Fiscalía. La causa se agrega a la efectuada por el padre.

En el contexto de una posible explotación sexual, con las denuncias concretas, es decir, con identidad del victimario, domicilio, automóvil, nombre y apellido de las víctimas, se suma la acción del seremi de Justicia, quien solicita a las policías que participen de manera activa en el cuidado de la residencia, a través de rondas. El prefecto inicia una causa a cargo de la Brigada de Delitos Sexuales de Arica y, adicionalmente, se dispuso un mayor número de patrullajes preventivos en los alrededores de la citada residencia. El seremi de Justicia, reaccionó para otorgar una mayor protección.

Existe un parte de denuncia que se hace el 23 de septiembre en 2012, en relación con un hecho ocurrido el 18 de septiembre de ese año, que se catalogó como abuso sexual, pero, también, se desarrolla la posibilidad de que se estuviera concretando una explotación sexual respecto de estas niñas. Estaban las luces de alerta de los organismos públicos y, en este caso, se informó al órgano persecutor del Ministerio Público y su Unidad de Atención de Víctimas para que reaccionara.

Respecto al hecho relacionado con el 23 y 18 de septiembre del año pasado, la denuncia la hace Cristina Hernández, sicóloga del Hogar. Primero, la presentó en Carabineros y luego se deriva al Ministerio Público.

No hay una denuncia del Sename debido a que el caso ya se encontraba judicializado, de acuerdo a los antecedentes mencionados

#### Acciones adoptadas por el Sename conocido los antecedentes

El oficio fue recibido el 20 de noviembre de 2012 y ese día fue derivado vía correo electrónico, a la jefa del Departamento de Protección de Derechos del Sename, Angélica Marín, para buscar un colaborador acreditado con la capacidad inmediata de hacerse cargo de la residencia, abordando la ausencia de ofertas en la región y el alto grado de complejidad del caso.

El día 13 de febrero, el Programa Reparación Explotación Sexual hace una denuncia por el delito de violación en el contexto de explotación sexual. Ahí parte la primera denuncia de 2013

Con fecha 27 de marzo de 2013, Acapacha, el anterior se llamaba Armaña, organismos colaboradores del Sename, también hace una denuncia en el mismo sentido. Esta fue realizada el 28 de marzo por el juez del Familia, señor Fuentes.

La denuncia fue por explotación sexual. Lo mismo hizo el Programa Explotación Sexual Comercial Infantil con fecha 13 de febrero.

Hasta el momento, todas esas causas estaban siendo investigadas por la Policía de Investigación local de Arica, pero en algún momento el fiscal tomó la decisión de entregar el caso al OS-9 de Santiago, a fin de que se haga cargo de esta situación en Arica. Por eso, en marzo y, posteriormente, en mayo se producen las detenciones y aparecen las víctimas claramente definidas

En ese mismo contexto, se coordina el Ministerio Público, el tribunal de Familia y el Sename, con el objeto de lograr los cupos posibles en Santiago, a 2.050 kilómetros de distancia, que es una de las críticas de las familias y sus niñas. De hecho, hay un titular en el diario La Estrella, a propósito que las niñas no se quieren ir de Arica, lo cual es legítimo desde el punto de vista de alejarse de su entorno. Sin embargo, se logra obtener los espacios en Salud, con algunas dificultades, así como en alguna residencia especializada, que también tiene complicaciones. Queda esperar el cierre de la residencia, porque ello responde a una ausencia de capacidades instaladas en la Región de Arica, tanto de la colaboradora como de los distintos soportes que no tiene la región.

#### *Convenio con SENDA*

En la explotación sexual, los niños y niñas que son víctimas no se dan cuenta que lo son, sino hasta siete u ocho meses de estar en un proceso ambulatorio de recuperación; por lo tanto, no se sienten víctimas, sino que se sienten respetados en sus derechos. Por ello, se contactaron con dos entidades pero no les fue bien. Asimismo, se reunió con Francisca Florenzano para intentar vincular y establecer un proyecto piloto donde se relacionaran las subvenciones y pagos que hace el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA) con los del Sename,

para tener una residencia en que se financiara la complejidad del caso y la capacidad de profesionales que tengan en el interior de estos centros. Ya se cuenta con un plan piloto en tres regiones, Región Metropolitana, la Región de O'Higgins y la Región de Magallanes, para atender los casos de alta complejidad, cuando se trata de consumo problemático,

*Tratamiento de altísima complejidad: Traslados*

Uno de los contratiempos es la lejanía, porque algunas niñas se separan de sus familias. De hecho, en estos días han tenido algunas dificultades por el contacto que debe tener una de ellas con su madre, para estar vinculada con su familia biológica. Incluso, dos de ellas fueron internadas en el Hospital Luis Calvo Mackenna, que tiene una unidad de corta estadía.

Estado de la colaboradora CEAFIT

En mayo de 2013, se licita esa residencia, y la licitación fue declarada desierta, y así lo han mencionado en reiteradas oportunidades. Hoy funcionan en un plan de emergencia, con la misión de que las niñas que actualmente se encuentran allí tengan la mejor salida en función de su familia y de alguna oferta especializada que se puedan tener en alguna región cercana, ojalá muy cerca de Arica. Pero en estos momentos están en conversaciones los consejeros técnicos y los funcionarios de Sename con los jueces del Tribunal de Familia de Arica para resolver la situación particular de cada una de ellas.

**Señor Rolando Melo Director del Servicio Nacional de Menores (segunda intervención)**

*Centros residenciales para menores*

Actualmente, los centros residenciales del Sename son 294, de los cuales 284 son ejecutados por fundaciones, quienes de acuerdo a la ley se denominan organismos colaboradores acreditados, y los otros 10 son centros de administración directa, es decir, con funcionarios públicos del Sename. Los organismos colaboradores privados que ejecutan en los centros residenciales son las fundaciones, corporaciones, algunas ONG, municipios, la iglesia católica, arzobispados y otras iglesias.

*Aumento de la subvención*

Un estudio del PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), generado a través del Ministerio de Desarrollo Social, arrojó en

materia de costos una brecha cercana al 45%; es decir, que el Estado financiaría un 55%, mientras que la diferencia de costo real estaría cubierta, en algunas ocasiones, cuando la gestión de las colaboradoras era buena; entonces surge este complemento. Sin embargo, el año pasado, a solicitud del Ministerio de Justicia, se modificó el reglamento en el sentido de otorgar una mejor subvención a cada una de estas residencias que ejecutan terceros privados, un aumento de 7, 10, hasta llegar a un monto de 12 unidades de subvención Sename, que es lo que establece la Ley N° 20.032. Por lo tanto, sigue existiendo una brecha, pero está pronosticado acercarse a ese 100%.

#### *Perfil de los niños que ingresan*

Todos los usuarios de las residencias son niños que han sido derivados por una medida de protección que ha determinado un tribunal de Familia, en el sentido de que ingresen a una residencia por alguna razón en particular. Cabe señalar que las causales más recurrente son negligencia, maltratos y en algunos casos abuso sexual, cercano al 9.2%.

El sistema residencial tiene dos miradas desde el punto de vista de la supervisión o de la revisión de los casos. Una, la hace el Sename a través del proceso de supervisión, en las visitas extensas, las que se hacían cada tres o cuatro meses. Hoy, se hacen cada dos meses y a consecuencia de los resultados de una encuesta que aplicó la institución en 2011, se han intensificado con visitas nocturnas y durante el fin de semana; son visitas sorpresa. Adicionalmente, está la facultad que tienen los jueces de hacer las visitas cada semestre para entrevistarse con los niños y, además, el Ministerio de Justicia creó la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros (CISC) a semejanza de los centros de infractores. Por lo tanto, se ha intensificado de manera ostensible la supervisión, tanto por parte del Sename, como con la creación del CISC y también con la visita de los jueces.

#### *Criterio de última ratio*

Hay una serie de avances referidos a la derivación de las niñas, niños y adolescentes a la residencia, tomando el criterio de *ultima ratio*, es decir, la última decisión que hay que tomar respecto de un niño a través de una resolución judicial y también el despeje del diagnóstico, que es el que determina,

no en términos inmediatos sino luego de un programa, si la mejor medida de protección para un niño va a ser separarlo de su familia

Durante el 2010 y 2011 se regulan estas medidas de protección, se analizan las permanencias, hay traslados a regiones, se derivan a los tribunales de Familia del sistema residencial y se elabora la ficha de visita de los jueces de Familia a las distintas residencias, las visitas semestrales.

Durante 2011, hay una mesa técnica del Sename y en el Centro de Medidas Cautelares.

Entre noviembre de 2011 y enero de 2012 se desarrolla un plan piloto en la Región de Valparaíso en el cual se crea la ficha única y la ficha de residencia con el objeto de revisar a cada uno de los niños en su situación particular cuando se encuentra en una residencia y nutrir esta información, tanto con la que existe en el Poder Judicial, en el SITFA (Sistema de Información de los Tribunales de Familia) como con la del Sename, SenaInfo y lo propio respecto de la ficha de residencia; es decir, se vierte en esta ficha el comportamiento de la residencia, su descripción y sus características.

*Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información de niños, niñas y adolescentes en Sistema Residencial en Chile*

De marzo a junio de 2012 se extiende el proyecto de levantamiento de información a otras regiones y durante julio y noviembre se desarrollan las visitas a 10 regiones del país con la propuesta del convenio Sename-Poder Judicial en resguardo de la información sensible de cada uno de los niños que están en los centros residenciales.

Entre diciembre de 2012 y junio de 2013 hay una nueva coordinadora -antes estaba la jueza Mónica Jeldres, ahora Gloria Negroni- como un proceso de suscripción de convenio de interconectividad de los sistemas de información, SITFA y SenaInfo, de tal manera que se nutra de manera automática esta información y darle continuidad al levantamiento de información que se había realizado.

El estudio de 2011 del Sename consideró una encuesta, y fue un trabajo en conjunto con el Poder Judicial de tal manera de ir revisando cada uno de los casos, ver las residencias. Luego aparece el cuestionario de la

Comisión de juezas, del cual no tuvieron conocimiento ni de su desarrollo ni de su metodología ni de su aplicación y, posteriormente, tampoco de su tabulación.

Respecto de las visitas a cada una de las residencias de las regiones, efectivamente el Sename participa en la construcción de las fichas residencial y también de la individual de cada uno de los niños -porque se nutre de la información de los dos sistemas- y también con la revisión de cada uno de los casos, carpeta por carpeta.

*Convenio Poder Judicial- Unicef: No participa el SENAME*

Durante las visitas que hicieron los jueces a las distintas residencias, ellos solicitaron, en el marco de la visita judicial, la entrevista con algunos niños, pidieron un espacio, ingresaron los niños, pero SENAME no participa de la construcción de ese cuestionario ni de la metodología de aplicación ni tampoco de su resultado, de la tabulación que se hizo en definitiva. Para ello, es claro el cuestionario de supervisión del sistema residencial de protección, que se aplicó a las distintas residencias en el tercer trimestre de 2012, el cual dice: “El cuestionario está diseñado para ser respondido por niños/as mayores de 10 años, cada uno deberá responderlo en forma individual, sin embargo deberá ser dirigido mediante la lectura de cada pregunta.

Si hay presente más del 10% de los NNA al momento de aplicación del cuestionario, se sugiere solicitar la lista de nombres y que usted seleccione al azar a los que responderán.”

Son niños que al momento de la visita estaban en la residencia, pero en una situación de preegreso. También había niños que estaban en el colegio. Es decir, hay distintas razones por las cuales los niños no se encontraban físicamente en la residencia, pero sí estaban en la residencia por resolución judicial.

*Razones para el estudio del Poder Judicial-Unicef.*

Desconoce su motivación. Sename tenía el resultado de la encuesta “mi derecho a ser escuchado”, el que fue publicado y se tomaron las acciones correspondientes. Lo cierto es que se presentaron denuncias ante el Ministerio Público. Es decir, cuando la encuesta se aplica y aparecen graves vulneraciones, se efectúan las denuncias que correspondan. Sin embargo, muchos de estos casos, como las preguntas que aparecen en el formato, que se

refieren a si fueron tocadas sus partes intimadas o si se las hicieron tocar, o la situación en sí, no tenían el correlato, tanto en espacio como en tiempo, pero sí a la causal de ingreso.

Respecto del cuestionario nacido del convenio, enfatizó no haber participado y no haber aplicado la encuesta, ya que la misma, señala que deben ser los jueces o los consejeros técnicos quienes la deben hacer. Tampoco conocieron la metodología..

### **Participación del Sename**

El cuestionario dice: “Se debe asegurar la total confidencialidad de las respuestas y brindar a los niños/as un espacio seguro y confiable para su llenado. Solo podrá estar presente el juez y/o el consejero técnico al momento de su aplicación.” Esto es importante porque el Sename no podía estar presente en la aplicación de esta encuesta.

El Sename en algunos momentos, efectivamente, estaba en la residencia, pero ellos solicitaban al director del centro o de la residencia un número de niños determinados para que llenara este cuestionario, respecto del cual, insistió, no participaron ni en su diseño, ni en la metodología, ni en la aplicación, como la misma encuesta lo señala; ni tampoco en el resultado, sino hasta una fecha bastante posterior. Participaron en la visita, porque tenía tres fines, no sólo la aplicación del cuestionario, salvo en la Quinta Región, donde se hizo una visita previa durante el 2011, y luego la aplicación de la encuesta se hizo durante el 2012, sin participación del Sename, porque se usó en el contexto de la visita semestral de los jueces.

### *El cuestionario aplicado*

En cuanto al formulario, y las distintas preguntas. Por ejemplo, hay una pregunta que, más que al abuso sexual, se refiere al ámbito de la esfera de la sexualidad y dice lo siguiente: “Ha sido víctima de abusos sexuales (tocado en tus partes íntimas, obligado a ver películas pornográficas, insinuado situaciones sexuales, etc.) por parte de algún adulto al interior de la residencia o fuera de ella mientras vives acá.” Es una pregunta a la que se le dio lectura. Posteriormente, hay otra similar que se refiere al abuso de otros niños que estuvieran en la misma residencia. Ese es el formato del cuestionario.

Respecto del conocimiento del resultado del compilado estadístico, el jueves 7 de marzo e, incluso, antes, el 4 de marzo 2013, la jefa del Departamento de Protección de Derechos, Angélica Marín, recibió información de la existencia de estos cuestionarios y del compilado estadístico de cada una de las regiones. No pudieron tener acceso a los compilados estadísticos, porque no existían, salvo el 7 de marzo de 2013, a las 14.00 horas. Angélica Marín recibió los cuestionarios que eran fruto del convenio entre el Poder Judicial y Unicef que remitió Carolina Bascuñán, socióloga que diseñó la encuesta, y señala a Gloria Negroni: “Estimada Gloria: Junto con saludarte, te comento que hoy retomamos funciones en Unicef (me imagino que ustedes también) y te estoy enviando los cuestionarios que aplicamos a los niños y que esta semana serán despachados al tribunal que corresponden, tal como lo hablamos la última vez que nos reunimos.”. Este es un correo del 4 de marzo, y después, el 7 de marzo, Gloria Negroni remitió la información al Sename, a Angélica Marín.

Señala también ese correo: “Además estoy adjuntando la carta tipo...”, la cual se ha mencionado en sesiones anteriores “...que acompañará cada uno de estos informes para tu conocimiento”. Luego enumera los tribunales a los que se despachará el informe.

### **Recepción del informe y reacción del Sename**

Se ha dicho que el Sename no reaccionó de manera inmediata, pero lo cierto es que, en la fecha que da cuenta el correo electrónico, tomaron conocimiento y recibieron la tabulación de la información de esos cuestionarios, respecto de los cuales, insistió, no tenían conocimiento de su contenido.

El 8 de marzo, es decir, al día siguiente de haber recibido esos informes, se despacharon 8 correos electrónicos, que tiene el mismo contenido, a las distintas regiones a que hacía alusión cada uno de los compilados estadísticos.

Es un correo que se remitió a la directora regional y también a la coordinadora de la Unidad de Protección de Derechos, que es la unidad de desempeño regional que corresponde al Departamento de Protección de Derechos. Señala textualmente: “Estimada Directora Regional: Junto con saludarla cordialmente, el presente tiene por objetivo informar a usted que esta

jefatura, el día lunes 4 de marzo, por contacto con Unicef tomó conocimiento que la comisión de tribunales de familia, a cargo de la Magistrado Mónica Jeldres, durante los años 2011 y 2012, en las visitas realizadas a residencias en 10 regiones del país, efectuó en conjunto con Unicef entrevistas a niños, niñas y adolescentes

Dichas 310 entrevistas fueron consolidadas el presente año, por profesionales de la UNICEF y se recibió el informe el 7 de marzo en la tarde.

Cabe destacar que lamentablemente, en 8 de las 10 regiones donde se aplicó la encuesta de niños(as) y adolescentes se habrían detectado situaciones de maltrato. Algunas de ellas constitutivas de delito. Por lo tanto, comparto con usted el documento relacionado con su región, con el objetivo que nos pueda informar detalladamente lo siguiente:

-¿Usted estaba al tanto de la aplicación de dichas encuestas?”. (Al respecto, de las 8 regiones, 4 dijeron que sí sabían que se aplicó una encuesta, pero sin saber el contenido, sin tener idea en qué contexto se aplicó ese cuestionario.)

-¿Tuvo conocimiento de los resultados de dicha aplicación?”

-Desde el proceso de supervisión, ¿se tomó conocimiento de alguna situación de maltrato y/o abuso sexual en las residencias, que se mencione en el documento?” “Y de ser así, si se aplicaron o no, los protocolos de actuación que tenemos, que están desde 2011”.

Sobre el particular, el Director precisó "Nosotros separamos los protocolos de actuación ante este tipo de situaciones, cuando ocurren en centros de administración directa, es decir, cuando se trata de los diez centros de Sename, o de las 284 residencias o lugares que son administrados por privados.

-Tomando en cuenta la gravedad de los hallazgos, sistematizados por la Unicef, solicito a usted vuestra respuesta el día 11 de marzo, en correo electrónico que señala, resguardando la privacidad y confidencialidad tanto del informe adjunto como de su respuesta”.

“Finalmente, si se tuvo conocimiento o no de la aplicación de la circular 18, le solicito que se realice de inmediato y nos dé cuenta de las gestiones antes del 15 marzo.”

Hizo presente que lo anterior demuestra que el Sename recibió, de modo no oficial, a través de un correo electrónico los antecedentes y que tomaron la decisión de reenviarlo a las regiones; estos compilados estadísticos que no se referían a niños determinados, sino a situaciones que habrían ocurrido respecto de niños de hogares donde se encontraban, sólo en algunos casos, al término de cada uno de los informes que publicó el Poder Judicial, aparecen algunas situaciones de sexo.

***La circular 18, de 12 de julio de 2011: protocolo de actuación de organismos colaboradores***

Informa procedimientos ante posibles hechos constitutivos de maltrato físico, psicológico o de delitos en contra de niños o niñas adolescentes bajo la tuición de organismos colaboradores acreditados. Esto se refiere al protocolo de actuación que estableció el servicio para reaccionar rápidamente frente a situaciones como maltrato o delitos. Esta circular también se refiere a otra de 2008, a la que actualiza y separa los criterios de actuación frente a situaciones en establecimientos de administración directa o en organismos colaboradores acreditados.

Aparece el deber de la denuncia de los directores y colaboradores acreditados del Sename y de los responsables de sus programas y los profesionales que den atención a los niños, cuando tengan conocimiento de posibles hechos constitutivos de maltrato físico, psicológico o de delitos en contra de alguno de ellos, deberán comunicar esta situación a la autoridad competente en materia penal.

*Metodología de la encuesta*

No participaron en ella, pero Sename tiene claro que cuando aparece un niño en situación de anonimato absoluto y sin reacción en el momento, queda un desfase importante para reaccionar y, después, saber quiénes son los niños, razón por la que preguntaron sus nombres pero les dijeron que no, porque eran unas encuestas anónimas, por lo tanto, no se podía determinar quién era el niño que había contestado.

En tres oportunidades hicieron saber que no estaban de acuerdo con la manera como se había aplicado el cuestionario, porque era necesario reaccionar de manera inmediata frente a una violación importante; intervenir o hacer un llamamiento al director del programa de la residencia, para que terminaran con las vulneraciones o se normalizara la situación que develaba

la respuesta en el cuestionario, cuestión que podía ser chequeada en la residencia.

En la reunión del 14 de marzo estaban presentes dos magistradas, Gloria Negroni y Karen Hoyuelos, por parte del Poder Judicial, junto con el ministro Carreño; además, Carolina Bascuñán y Soledad Larraín, de la Unicef, y por el Sename Angélica Marín, Raquel Morales, de la Unidad de Adopción, y quien habla.

En esa reunión señaló que habían recibido la información el día 7, y que el 8 habían reenviado la información para realizar acciones que determinarán quiénes eran los niños que estaban detrás de estas respuestas de los compilados estadísticos.

#### ***Medidas adoptadas por Sename frente a los abusos contenidos en los compilados***

En términos generales, de las ocho regiones, doce niños mencionaban casos de abuso sexual por parte de adultos, y catorce casos de niños que mencionaban la misma situación, pero respecto de otros niños de la misma residencia.

Se desplegaron distintas acciones y lograron, como consecuencia del compilado, por ejemplo, una supervisión; luego, intentaron determinar cuáles eran los posibles casos, porque debemos recordar que esta encuesta se llevó a cabo durante el tercer trimestre del 2012 y las situaciones ocurridas pueden ser antes de ese período, no después. Conforme a eso, pudieron entregar información en el sentido de similitud, pero no supieron efectivamente qué niños habían dado esas respuestas.

En cuanto al abuso sexual de parte de un adulto el informe da cuenta de 12 situaciones. Luego de revisar el compilado estadístico, hay 7 casos no encontrados y 5 que eventualmente podrían corresponder a esa situación. Hay una denuncia al Tribunal de Familia, en 2010, que es la situación que encontraron similar pero, no se puede saber si es el mismo niño que contestó esa encuesta; el Sename también presenta una querrela criminal respecto de abuso en una residencia de Valparaíso; y también un abuso sexual denunciado en la fiscalía por el Servicio en Playa Ancha.

Esos con los casos similares y se toman las siguientes acciones: denuncia, sumario y separación, en el caso de Playa Ancha; denuncia y querrela en Valparaíso.

En los otros 7 casos no encontraron ninguna similitud con situaciones anteriores, ni tampoco se pudo demostrar que el mismo niño contestó la encuesta.

Por otra parte, hay situaciones de abuso sexual entre pares, se mencionan 14 casos, de los cuales 5 figuran como no encontrados (es importante mencionar que se trata de un universo de 384 encuestas que se efectúan en estas 10 regiones). Hay 9 casos con similitud; conductas sexualizadas entre los niños en distintas regiones, San Francisco de Cauquenes, el Hogar Padre Pienovi, en Valparaíso; Aldea SOS, en Concepción, un caso informado en Tribunal de Familia del Hogar de Niñas Anita Cruchaga; tres casos de abuso por parte de adolescentes de la Aldea SOS de Antofagasta y un caso de abuso en El Redil de San Antonio.

Respecto de estos casos con similitud, los niños fueron derivados a programas de maltrato: Maihue, Bahía Esperanza y Programa de Agresiones Sexuales; el Sename de la Séptima Región efectúa la denuncia a la fiscalía local de todos los casos; en el caso de la Aldea SOS de Antofagasta, se informa al Tribunal de Familia y se solicita que pasen los antecedentes a la Fiscalía Local, y el caso informado también al Tribunal de Familia de San Antonio. Es decir, hay respuesta de nueve casos y quedan pendientes cinco.

#### *El caso de Magallanes*

Se menciona como un caso de abuso sexual en el Hogar de Niños Miraflores. Ese caso está despejado en el mismo informe estadístico de Unicef, porque se abordó en el mismo momento en que la niña o el niño contestó afirmativamente que había sido víctima de un delito sexual por un adulto; se entrevistaron con el niño o la niña y señaló que la razón por la cual había ingresado en la residencia era el hecho que se mencionaba. Es decir, no había ningún abuso por parte de un adulto en el interior de la residencia, sino que había ocurrido con antelación. Aparece en el mismo compilado que se despeja esta situación, porque era la causal de ingreso a la respectiva residencia.

Sename no participó en la aplicación de esa encuesta y específicamente, respecto de esa situación en el Hogar de Niños Miraflores, de Magallanes, no había nadie del Sename. No se hizo ninguna denuncia, dado que el abuso sexual por parte de un adulto era la causal de ingreso a la residencia.

Enfatizó que la forma en que se actuó despejó la situación. Incluso, en el informe queda registrado como un caso de abuso sexual, en circunstancias de que no era así. Es importante destacar que se reaccionó de manera inmediata y pareciera ser que debió haber sido así en todos los casos.

*Medidas ante los maltratos denunciados*

Respecto del maltrato físico y psicológico por parte adultos, aparecen 48 casos, según las respuestas que se tabulan meses después. Encontraron 20 casos con cierta similitud respecto de lo apreciado con anterioridad a la aplicación de la encuesta del Poder Judicial, pues mayoritariamente se trata de educadores de trato directo, es decir, personas que están vinculadas con los niños en trato directo, no los profesionales.

-En términos generales, se desvinculó a doce personas de distintas regiones como Antofagasta, Valparaíso, Del Maule, Biobío, Magallanes. Se separó de sus funciones a un director de una residencia, a 11 educadores de trato directo y a dos educadores.

-Además, al interior de las residencias se realizan talleres de buen trato y normas de convivencia, se refuerzan procedimientos de reclamos y quejas y se hace un seguimiento en las residencias implicadas.

-Para llegar a este resultado se hizo una supervisión de parte del Sename, a través de entrevistas y, en algunos casos, de la aplicación de una encuesta diseñada por el Sename, no el cuestionario de Unicef.

Luego, en la agresión física y psicológica entre pares, figuran 28 casos, 13 con similitud, que correspondería a casos, en general, de adolescentes con patologías psiquiátricas que hay en las residencias y también con alguna discapacidad complementaria; adolescentes con problemas psiquiátricos, como en el caso de Arica. Se identifican en estos casos las acciones de supervisión para coordinar con la dirección de la residencia el plan de mejora de la convivencia. Los casos graves se trasladan para atención psiquiátrica en Santiago.

Luego, hay otros casos que son aislamientos como métodos de castigo, que también aparecen en el cuestionario, sin atención médica, días sin comer. Respecto del primero, hay uso de técnicas de tiempo fuera o prácticas indebidas ante lo cual:

-Se desarrollan los programas de talleres de buen trato y manejo conductual.

-Se refuerza el desarrollo de las estrategias sobre normas y límites para el mejoramiento de la calidad de la atención brindada por los educadores.

Sin atención médica visualizaron 2 de los 8 casos. Se trata de un caso detectado en que se gestiona una hora médica, un caso detectado en Ajllasga, una adolescente que cuenta con horas médicas y que es refractaria a asistir a estos controles: Se refuerzan todos los procedimientos para garantizar las condiciones de acceder a atenciones de salud de los niños y la administración de sus medicamentos.

En cuanto al día sin comer, se refiere a una práctica, a un castigo de reducir la alimentación. Se trata de que le habían dejado al menor sin comer un postre: Se reitera también el derecho a la alimentación, debe estar garantizado y tampoco recurrir a este tipo de sanción.

#### *Respecto de las denuncias y desvinculaciones*

Son las siguientes: mayo de 2013, 24 de septiembre de 2012, 11 de enero de 2013, 23 de abril de 2012, 8 de mayo de 2013, 24 de octubre de 2012, abril de 2013, diciembre de 2012, febrero de 2013, noviembre de 2012 y 28 de noviembre de 2012. Esta información fue recabada durante los meses que siguieron desde el 8 de marzo hasta que se la entregaron personalmente al fiscal Juan Agustín Meléndez, quien está a cargo de la investigación penal y que lleva adelante el Ministerio Público y el resto de la información, que constaba en 11 archivadores, los pusieron a disposición de la Fiscalía Nacional hace unos días.

#### *El actuar del Sename*

Sin lugar a dudas, el Sename reacciona de manera permanente frente a ciertas situaciones; por ejemplo, las desvinculaciones que han mencionado y también en su momento se hicieron denuncias, las cuales son anteriores a la publicación de estos compilados estadísticos. Sin embargo, de acuerdo a los distintos datos que se tienen, existe un plan de cierre de 4 residencias. No todas ellas corresponden al informe de la Unicef con el Poder Judicial, hay otros que son absolutamente diversos.

Por otra parte, hay cierres programados con antelación. Son 11 las residencias que no tienen vinculación con el informe de la Unicef. Es decir, el actuar del Sename en cuanto a poner término a algún sistema residencial va variando de acuerdo a los antecedentes que vienen surgiendo y no es menester tener o que salga a la luz pública ciertos antecedentes para que ello ocurra.

*Planes de intervención en 7 residencias observadas en el informe Unicef.*

Respecto de ellas sí lo hicieron, a propósito del informe, pero también van acompañados de otros antecedentes previos que incentivan o ilustran el actuar del Sename desde el punto de vista de la supervisión o de la intervención.

Por otro lado, también hay un plan de mejora, es decir, residencias que tienen deficiencias, pero que no es necesario un cierre de ellas, sino que es mejor acompañarlas con planes de mejoras, o sea, con revisiones permanentes. En este caso, son 25 que no solo surgen de este informe de la Unicef, sino también de la CISC, a propósito de lo creado por la Ministra de Justicia y, adicionalmente, por las supervisiones del propio Sename y por las visitas que hacen los jueces a cada una de estas residencias.

*Boletín del Sename*

*Respecto al documento a que se ha hecho mención en la publicación de Cipe, emitido por el Sename denominado Boletín N°1 “Niños y Niñas Declarados Susceptibles de Adopción Sin Enlace, Quinta Región”.*

En ese informe aparecen 100 niños y, de acuerdo al registro que tiene el Sename, existen 48 niños respecto de los cuales se siguen distintas líneas de acción referente a su situación de susceptibilidad, es decir, niños declarados en el tribunal susceptibles de ser adoptados. Había algunos postulados a adopción internacional; otros, en espera de audiencias; otros, con problemas de salud porque tenían necesidades especiales; otros, en espera de respuesta de matrimonios, porque habían sido postulados y 19 en búsqueda de familia nacional. Sin embargo, no tenían mayores antecedentes de esta situación, porque no cuadraban los 100 niños que se mencionaban en el informe –en una entrevista de un diario se mencionaba a 105 niños-, razón por la cual solicitó informe respecto

de quiénes eran estos niños declarados susceptibles para tomar las acciones respecto de aquellos que hacían la diferencia, es decir, cerca de 52 niños.

El 5 de junio de 2012, el director regional ofició, posteriormente a la publicación de dicho informe, a la jueza Mónica Jeldres y le señala lo siguiente: “Se informa de 105 niños declarados susceptibles en adopción. Solicitamos a usted nos remita la nómina de los mismos, ya que, de acuerdo a nuestro registro de Senainfo, no coinciden con vuestra cifra. A partir de lo anterior, el objetivo es mejorar el seguimiento y orientación a proyectos y tribunales para el traslado de niños a familias de acogida.”.

Luego, el 27 de junio de 2012 recibe la respuesta el director regional, señalando: “Por el momento, no me es posible enviar la información pedida sobre la nómina de niños en situación de susceptibilidad, toda vez que la misma fue recopilada por encargo del Presidente de la Excelentísima Corte Suprema, quien debe ser el primero en tomar conocimiento de ella y autorizar su difusión si lo estima procedente.”.

El 4 de agosto de 2012, el director regional nuevamente oficia a la jueza Mónica Jeldres y solicita lo siguiente: “Me permito solicitar a su señoría tenga a bien remitir a esta Dirección Regional la nómina e individualización de los 105 niños declarados susceptibles de ser adoptados, sin enlace adoptivo, que aún se mantendrían en el sistema residencial de la Región de Valparaíso, según el catastro realizado por la Comisión que visitó la red de protección.”. Aparentemente, no se tiene una respuesta a ese oficio y el 14 de noviembre nuevamente solicita la nómina de los niños y se contesta, en definitiva, que: “ tal como señalaba el boletín mencionado en la Región de Valparaíso, cabe aclarar que la información ahí contenida es aquella recogida durante los meses de noviembre y diciembre de 2011 y enero de 2012 por los jueces del proyecto, periodo en el que se refleja una radiografía de la realidad de ese entonces, por lo que entendemos que la nómina de niños hasta esa fecha se encuentra entre sus registros.”. “Asimismo, la información recopilada en aquella oportunidad fue entregada para su análisis al fondo de Naciones Unidas, Unicef, organismo internacional que estuvo a cargo de la construcción de la base de datos y de la redacción del boletín.

Sin perjuicio de lo anterior, era de esperar que entre la fecha de recolección de la información y la actualización existe una importante diferencia

en el número de niños institucionalizados que debiera ser atribuido a egresos y/o enlaces realizados posteriormente a las fechas en que se realizó cada visita, por cuanto uno de los objetivos centrales de trabajo realizado era lograr la movilidad de las causas y tender, de esta manera, a la desinstitucionalización de los niños cuando sea procedente, con el objeto de ser restituido su derecho de vivir en familia y comunidad.

Finalmente, cabe señalar que no es factible para esta Comisión revisar el movimiento de cada una de las causas para poder entregar la nómina solicitada de aquellos niños que aún se mantendrían vigentes, porque ello implicaría tener que revisar caso a caso en el sistema informático de los tribunales y, además, porque se requeriría de personal que realizara dicho seguimiento.”

En consecuencia, nunca dispusieron de la información de aquella cantidad de niños y no le cuadraba al Servicio la información en más de un 50%, es decir, el doble de niños que figuraba en este informe no los tenían registrados y requirieron la información en reiteradas oportunidades para saber quiénes eran, lo que nunca pudo ocurrir.

#### **Informe “Mi derecho a ser escuchado” del Sename.**

En 2011, aparecen distintas situaciones de maltrato. Asumió la Dirección Nacional el 1 de diciembre de 2010 y decidió revisar el proceso de supervisión de manera intensa. Una de las medidas que solicitó al departamento de Protección de Derechos es que entrevistaran a todos los niños que se encontraran en el sistema residencial. Era una tarea titánica, basados en la capacidad del Servicio de hacer esa labor. Generalmente, se hacía de acuerdo a algunas entrevistas realizadas en el proceso de supervisión, pero eran puntuales. Sin embargo, se quería saber qué decía un niño que se encontraba en una determinada residencia, cómo se encontraba, qué pasaba al interior del recinto, pero no solo a través del proceso de supervisión y revisando la carpeta, sino que quería escuchar lo que decía el niño y cómo se sentía. Por ello, llegaron a un consenso para establecer una encuesta sobre los distintos ámbitos de la vida en una residencia. Es muy complejo cuando un niño es separado de su familia, pues, la gran mayoría, quiere estar con su familia, cualquiera haya sido la vulneración; además existen algunos problemas, porque hay preguntas referidas a la esfera de la sexualidad. Por ello, consultaron a Soledad Larraín, de Unicef, a través de un correo electrónico que envió Angélica Marín y también a Marianela Soto, que

trabaja en el Child Resource Institute, en Berkeley, Estados Unidos, para saber si se podían hacer ese tipo de preguntas.

El interés era conocer todo: cómo estaban, si se querían ir, si se respetaban sus derechos básicos, pero no sólo a nivel de insumo, es decir, desde el punto de vista de la supervisión técnica. Por lo tanto, durante agosto y un poco más, porque se extendió la labor debido a la larga tarea que implicó revisar a la gran mayoría de los niños que tenían capacidad lectora, o sea, se partió con niños de siete años. Se diseñaron dos instrumentos: un cuestionario de 32 preguntas para los niños de 7 hasta 13 años y otro enfocado más a los adolescentes, que contenía 34 preguntas. La encuesta se le realizó a quienes estaban en la residencia aquellos meses. El universo al cual apuntaba eran cerca de 8 mil niños, pero, por las razones que se han mencionado, no todos estuvieron al momento de la aplicación de la encuesta y, finalmente, llegaron a 3.960 niños, aproximadamente; un universo bastante grande.

Era confidencial y anónima, pero con una gran diferencia: se podía reaccionar de inmediato si había algún grado de violación importante. Es decir, la manera en que se actuó en Magallanes respondió a la instrucción para ese tipo de situaciones.

Asimismo, hay una gran diferencia con el cuestionario del Poder Judicial y Unicef, que es bastante complejo y tiene muchos antecedentes. Allí las preguntas referidas a la sexualidad estaban enfocadas a detectar si el entrevistado había sido tocado en sus partes íntimas o si había sido obligado a mostrarlas a otras personas. Sin embargo, esa pregunta no siempre se entiende. En la del Sename, era genérica, no estaba circunscrita a un adulto, a un lugar, ni a un tiempo. Los niños atendidos entre agosto y octubre de 2011 en residencia, cuya causal de ingreso es ser víctimas en la esfera de la sexualidad, son 1.139.

Por otra parte, lejos de querer ocultar lo que querían hacer, decidieron mostrar a los medios de comunicación que, efectivamente, la consulta se estaba realizando. Con fecha 19 de agosto de 2011, Sename realizó la primera consultan nacional a 8 mil niños en Hogares de Menores; se señaló que se trataba de tener un acercamiento con los niños, conocer sus necesidades, detectar eventuales situaciones de maltrato o abuso y tomar cuenta de las condiciones generales en que viven, pero desde la óptica del niño, porque, muchas veces, se

puede decir que el sistema funciona bien, pero, a veces, se desconoce los niveles de satisfacción de los menores.

La encuesta está a publicado en el diario La Tercera, en agosto de 2011.

Con respecto a los menores víctimas de abuso sexual, es muy parecido a lo que sucede con la población en general. El último estudio de la encuesta Adimark, que encargó la Subsecretaría de Prevención del Delito arroja un porcentaje similar al que determinó el estudio de Unicef de 2012, que señaló que un 8,1% de los niños son abusados sexualmente. Este estudio de Adimark, que se realizó a 6 mil niños de distintos colegios o escuelas y diferentes niveles socioeconómicos, arrojó un resultado de un 7,3%.

*En relación con el resultado de la encuesta.*

Aparecen los diversos resultados en las distintas dimensiones, porque no solo se refería al trato, sino también a la socio-educación, a la participación, a la provisión, a la familia, a la privacidad y al autocuidado.

Fue publicado en la página web del Sename el 12 de marzo de 2012.

**Presupuesto del Sename.**

Todos los años se confeccionan los presupuestos exploratorios y se va solicitando la cantidad de dinero conforme a ciertas metas adicionales que van conformando las solicitudes presupuestarias. Sin embargo, si bien existe un delta importante, lo cierto es que esa diferencia se cubre, a veces, porque la fundación tiene socios, como Hogar de Cristo o María Ayuda. En el fondo, muchos colaboradores tienen este esquema, porque no solo se dedican al trabajo residencial, sino que adicionalmente a otros temas que no tienen subvención y, de esa manera, suplen este déficit.

Durante este Gobierno se solicitó el aumento de la subvención, -a propósito del estudio FOCUS que solicitó el Ministerio de Desarrollo Social y que fue financiado en parte por el PNUD de Naciones Unidas-, una inyección de recursos de manera de llegar prácticamente al ciento por ciento, pero de manera parcelada, lo que no había ocurrido antes.

Adicionalmente a esto, se debe hacer presente que las necesidades de cada uno de los programas ambulatorios y, específicamente, el programa de Reparación de Maltrato y Abuso Sexual ha sufrido una enorme demanda por parte de los tribunales y de la Fiscalía, en atención al aumento sostenido con respecto a las denuncias y la necesidad de que los niños ingresen en los programas de reparación.

Por otra parte, también se están destinando recursos para los PAS, Programas de Agresiones Sexuales, para evitar que esa conducta se reitere en el futuro cuando ese niño o ese adolescente sea adulto y vuelva a abusar de un niño. La idea es hacer un círculo preventivo y de reparación.

Respecto del presupuesto, hace un par de semanas, se mencionó un aumento importante desde el punto de vista presupuestario por parte del Presidente de la República y esperan a recibir una reasignación de cerca de mil 900 millones de pesos para generar espacios y mayores cupos en los programas ambulatorios.

Hay un tema no menor a propósito de esta diferencia de cómo se puede financiar la residencia. Es importante decir que las líneas residenciales tienen en el subtítulo 24, transferencias a terceros, una línea que tiene un tope reglamentario. Sin embargo, cuando observan que la situación es compleja, se realiza una nueva licitación para que esa residencia tenga una nueva fuente de recursos. En el caso de Ajllasga, Arica, era así; tenía una línea residencial y también un programa especializado que, adosado a ese programa residencial, cumplía la función de suplementar esa subvención residencial con esta otra posibilidad de mejorar la prestación.

#### *Mejoras en las Residencias del Sename*

Las obras en general se ejecutan dentro de los centros de administración directa. Por ejemplo, respecto del CREAD, Playa Ancha, Valparaíso, de administración directa, donde hubo una crítica sobre su abandono el 2011. Al respecto, se tienen los informes de cómo ha variado de manera importante no sólo en el ámbito de la intervención, sino que adicionalmente respecto de las obras que se han realizado en ese lugar. Por ejemplo, reparación de baños, habilitación de Sala de Intervención, que es como la sala Gesell, sala espejo donde se puede ver cómo interactúa el niño con la familia, lo que no

existía; también una remodelación de una vivienda en específico; reparación de cubiertas y reposición de las viviendas de la casa y normalización e instalación del sistema de agua caliente.

En Nuevo Amanecer, otro de los centros de protección de administración directa hubo un mejoramiento integral de las casas respecto de los baños; la reparación de ventanales en el hall de enfermería del CREAD Capullo, donde se trabaja con niños y adolescentes con alto grado de complejidad, en Concepción. Reparación de los postes, luminarias y demoliciones en el muro de división de la casa de Nuevo Amanecer y Capullo.

En el centro de Pudahuel, de Santiago, se creó una Sala de Intervención Familiar, y también se creó la habilitación del sector 8 que estaba abandonado hace mucho tiempo.

En la reparación general del inmueble aparece el antes y el después, en cada uno de los registros fotográficos, para que puedan ver los avances que ha tenido cada uno de estos centros de administración directa, pero todos en el ámbito de protección. También la habilitación de una Sala de Intervención en la residencia Galvarino, un lugar donde hay niños más pequeños, en la Región Metropolitana, al igual que el mejoramiento de sus instalaciones sanitarias en una residencia en Pudahuel.

**-Señora Angélica Marín, Jefa del Departamento de Protección de Derechos del Sename**

***Acciones del Sename tras el reporte***

Respecto de las acciones tomadas desde el 8 de marzo, en coordinación con las Direcciones Regionales, estas fueron orientadas a cumplir los procedimientos existentes en las circulares N°18 y N°25, lo que implica que una vez tomado el conocimiento de maltrato es el colaborador quien debe hacer las denuncias ante las autoridades competentes.

La Dirección Nacional llamó a las Direcciones Regionales a realizar entrevistas a niños y a profesionales que estaban en los centros residenciales para lograr identificar las situaciones puntuales de las que hablaba el cuestionario, porque era una necesidad y una urgencia, pero también lo hicieron como una forma de señalar a la residencia que no se va a admitir ninguna situación de maltrato ni de abuso sexual, por tanto se tiene que enfatizar y reiterar

la situación de prevención del abuso sexual y maltrato infantil. Es importante destacar que se está desarrollando un plan de buen trato desde 2011, donde hay claridad respecto de lo que deben hacer los centros residenciales, pero también de lo que tiene que hacer la Dirección Regional, en términos de intensificar la supervisión y generar planes de mejora con los propios centros residenciales. Es así, por ejemplo, que en este caso puntual se logró entrevistar a los niños de los centros en los que había sido aplicado el cuestionario y, además, en esas entrevistas se pudo identificar lo que ya señaló el director nacional respecto de los casos con similitud, pero también se reforzó con ellos mismos que se aplicaran los planes de buen trato y eso quiere decir que son talleres que se realizan con el personal, tanto de trato directo como de los profesionales que llevan a cabo la intervención. Por otra parte, se refuerza en los niños el derecho a opinar. Paulatinamente, y de manera intencionada, desde años anteriores se han ido realizando acciones para que los niños den su opinión.

No es algo que les parezca que haya que hacer solo ahora, sino que lo han venido desarrollando con las entrevistas que se hacen en el marco de la supervisión, donde hay un muestreo de niños que tienen que ser entrevistados por los supervisores. Además, vienen realizando una encuesta de satisfacción de usuarios respecto del servicio entregado y luego, en 2011, con la encuesta nacional "Mi derecho a ser escuchado", que es parte de la política del Servicio Nacional de Menores para tener un plan de buen trato, de prevención del abuso sexual y detección temprana, así como de prevenir también el maltrato en todas sus formas.

Respecto de los talleres de plan de buen trato, estos se refieren a tener reuniones con el equipo técnico y con los educadores para volver a revisar si es que existen creencias asociadas, en el sentido de creer que una forma de resolver los conflictos es a través de los malos tratos, pero también trabajar con los niños el trato entre pares porque la encuesta habla de que también hay situaciones en que los niños, producto de sus graves vulneraciones de derechos, cuando llegan a las residencias vienen con un nivel de agresividad que hay que cuidar, en el sentido de que no vulnere los derechos de otros. También es importante señalar que cuando son identificados los niños que agreden a otros o que agreden sexualmente a otros, estos son derivados a los centros reparatorios que existen respecto de niños que cometen conducta abusiva

con otros niños, ya sea en los programas especializados que se denominan PAS (Programas de Agresores Sexuales) donde niños agreden a otros niños y, además, a los programas PIE, que son los de intervención especializada, donde también reciben a los niños que tienen conductas sexualizadas con otros niños y que pueden constituirse en abusivas.

Por tanto, el levantamiento que recibieron les hizo volver a mirar lo que ya estaban haciendo, en tanto se deriva a los niños a programas especializados en lo que son las víctimas, pero también hay que preocuparse de los niños que son victimarios porque los niños están en un proceso de desarrollo de modo que igualmente son derivados a programas de reparación.

Enfatizó que existe la sensación de que no se hizo nada y, ante ello, expuso que se activó todo lo que debía activarse desde las Direcciones Regionales y desde las 100 personas que trabajan como supervisores técnicos con los proyectos residenciales en cuanto a las acciones que se tienen previstas, tanto en la aplicación de procedimientos frente al maltrato, como son las Circulares N°18 y N°25, como también en el marco de la supervisión directa, hablar con los equipos profesionales, buscar la estrategia de derivación de los niños a los programas que correspondan y seguir pensando en cuáles son las fórmulas para reducir los riesgos para los niños, así como amplificar los riesgos para los agresores.

Es así que generaron un manual de trabajo para la prevención del abuso sexual, que está bajo estándares internacionales, realizado por el experto de Sename, Rodrigo Venegas.

### **Consulta Nacional “Mi Derecho a Ser Escuchado” (2011)**

Esa consulta buscaba verificar la opinión de los niños, lo que le parece del todo relevante.

Respecto del maltrato, en las preguntas 11, 12 y 13, se obtuvo 976 sentencias positivas, que quiere decir que los niños marcaron que sí sufrían esa situación, lo que corresponde a 640 niños. Al hacer el despeje de casos con los supervisores técnicos, se logró identificar que ante las preguntas los niños señalaron distintas situaciones que estaban viviendo. Así, el 0,2% fue víctima de maltrato extraresidencial; en el 5,9% se descarta una situación de maltrato; el 6,2% ingresa a la residencia por ser víctima de maltrato, por lo que era

su causal de ingreso; el 8% señala ser víctima de maltrato al interior de la residencia por un adulto que ya no está, pero que de todas maneras señala que fue en la residencia; el 16,5% tuvo una pelea al interior de la residencia; casi el 30% fue maltratado por un adulto al interior de la residencia, que es lo más cercano a la encuesta que realizaron.

#### *Desvinculación de personal a cargo*

Respecto de todos esos casos se identificó la situación de los niños y en los casos que los niños señalaron que habían sido víctimas de adultos, en el presente o anteriormente, se identificó a los maltratadores y se pidió la desvinculación. Se encontraron con que el 86% de las personas que correspondía ser separadas de sus funciones eran casos anteriores a la aplicación de la encuesta de 2011.

Entonces, al preguntarles a los niños, evocaron la situación anterior, lo que quiere decir que ya había desvinculaciones sobre esos casos al momento de aplicarse la encuesta. Por tanto, según lo que los niños reportaron en 2011, operó el protocolo que dice relación con los casos de situación de maltrato.

En cuanto a las desvinculaciones por maltrato infantil, 38 personas fueron desvinculadas, las que corresponden 26 a educadores de trato directo, 6 a otras situaciones, como mamás sociales; una auxiliar de aseo, un nochero, un encargado contable, 4 directores de centros, un psicólogo y un monitor. Esas desvinculaciones obedecen a situaciones que los niños plantearon en sus respuestas.

Respecto de la situación sexual, que corresponden a las preguntas 31 y 32 de los 2 formularios que han entregado a la Comisión, se obtuvieron 423 afirmaciones, y, al hacer el desglose, corresponde a 284 niños que dijeron que estaba comprometida su situación sexual al contestar la pregunta "Sí". Del total anterior, se puede señalar, en el despeje de casos, lo siguiente: el 1,1% de los niños de la residencia fue víctima de abuso sexual por un adulto al interior de la residencia, el 4,2% fue víctima de abuso sexual extraresidencial, el 8,5% es víctima de abuso sexual entre pares y el 12,7% participa en conductas sexualizadas entre pares (se distingue entre conductas que podrían denominarse juegos sexuales a lo que es abuso sexual, pues en ese punto los niños señalaron que habían sentido ser abusados), el 34,2% se encuentra en otras situaciones,

niños que fueron tocados en alguna parte al momento de ser lavados, tocaciones en contexto de juego, besos en la boca entre niños, en fin, y el 39,4% tiene como causal de ingreso a la residencia una situación de abuso sexual, por tanto, marca esa respuesta porque su ingreso fue por ese motivo.

Sobre las desvinculaciones por abuso sexual, 2 personas fueron apartadas de sus funciones: un director y un profesor, que finalmente renunció.

#### *Aumento de las supervisiones. Capacitación. Prevención*

También se intensificó la supervisión, como la nocturna y la de fines de semana. Además, se aumentó el análisis de casos y entrevistas a los niños, porque si había niños que llegaban por abuso sexual era muy importante detener el hecho de que algunos de ellos pudieran ser abusivos con otros. El análisis de casos cobró mucha importancia a nivel técnico por las duplas sicosociales, lo que fue realizado por los supervisores técnicos que lo consignaron en sus informes de supervisión.

Además, se realizó capacitación con el Manual de Desarrollo de Conductas de Autoprotección, de Maggie Escartín, a los centros residenciales de administración directa, sobre conductas de autoprotección frente al hecho de que los niños no pueden estar 24 horas con un adulto que lo esté supervisando, es importante que los niños sepan que cuentan con una red de apoyo para avisar prontamente alguna situación que estén viviendo.

En el ámbito de prevención del abuso sexual, realizaron videoconferencias en diciembre de 2011, desde el Sename Nacional con el objeto de asegurarse de que los supervisores recibieran una capacitación que, a su vez, fuera transferida a las instituciones colaboradoras. Con dichas instituciones también se han reunido para darles a conocer los resultados de esta encuesta en el observatorio nacional de residencia. Les hicieron llegar los resultados de su propia institución a 17 colaboradoras, que corresponden a cerca de 98 residencias, con el fin de que tomaran acciones en su propio centro residencial.

#### *Jornadas sobre prevención de enfermedades*

En cuanto al ámbito socio-educación, donde se realiza una revisión interna de las rutinas de los niños, también se planificaron talleres y actividades extraprogramáticas, mejoras en los patios, talleres de educación

sexual, talleres deportivos y se reforzó la capacitación a educadores de trato directo sobre el manejo de conducta y de conflictos entre los niños. Al mismo tiempo, se realizó una prevención de infecciones de transmisión sexual dirigida a jóvenes de entre 14 años y 21 años, dado que es un tema que han ingresado a la encuesta, en el sentido de que tuvieran conocimiento de la prevención. Asimismo, se realizaron jornadas de salud mental para todos los educadores de trato directo, así como también la actualización y socialización de protocolos de actuación en crisis porque muchos de estos niños, por las graves situaciones por las que ingresan, tienen descompensaciones y, producto de eso, necesitan que los educadores tengan herramientas para atender esas crisis. En 2011 desarrollaron, junto a la Universidad Diego Portales, un Manual de Intervención en Crisis que se está aplicando en los centros de administración directa y, por tanto, ese es un material que también se pone a disposición de los equipos de colaboradores.

#### *Taller sobre convivencia interna*

Se realizó también un taller sobre reglamento interno de convivencia de las niñas porque muchos de los temas que aparecían en el maltrato eran de convivencia entre niños, de peleas y, por tanto, había que poner ahí un resguardo más concreto, más práctico de qué hacer, de cuáles serían las sanciones a aplicar al interior de la residencia y, por ello, era muy importante que el reglamento fuera creado por los mismos niños. A veces los niños son más drásticos con ellos mismos que lo que a uno se le ocurre como adulto y, por eso, hubo que hacer un trabajo de mediación. Se realizaron talleres recreativos y deportivos para mejorar la convivencia.

#### *Ámbito de la participación*

Hay otro ámbito, que es el de la participación, en el que también hay respuestas y un grado de insatisfacción de los niños. Por tanto, se reforzaron las estrategias de fomento de la participación en las rutinas y se asesoró a las residencias para realizar actividades grupales que incorporaran la opinión de los niños respecto de las actividades que se iban a hacer. O sea, no valía solo hacer actividades recreativas, sino que preguntar a los niños cuáles cosas les interesaban, así como cuáles eran las posibilidades de mejorar el clima adverso que se veía en algunas de ellas, cómo ellos mismos pedían mejorar ese clima. Se revisaron también estrategias y efectividad para que los niños recibieran información oportuna acerca de sus casos porque señalaron en algunas

oportunidades que no sabían por qué estaban allí o qué estaba pasando con sus casos, sobre su familia y los motivos de internación.

#### *Ámbito del personal*

Otro ámbito apunta a materias de provisión. Se generaron reuniones con las instituciones colaboradoras, destinadas a mejorar la infraestructura, adquisición de elementos básicos para que los niños tuvieran lo que requieren, contratación mayor número de horas profesionales, de acuerdo a las posibilidades financieras, revisión de minutas de alimentación, en variedad, calidad y cantidad e, inmediatamente, se acotaron plazos para el mejoramiento de las condiciones de habitabilidad y equipamiento, por ejemplo, en carencia de agua caliente, reemplazo de vidrios, ropa de cama, colchones, disponibilidad de clósets personales, lo que se ha monitoreado en supervisiones sucesivas.

También se realizó mejora de vestuario y de calzado y de otros útiles personales de los niños. Supervisores técnicos revisaron el *stock* de vestuario y calzado existente y su calidad e hicieron requerimientos específicos a las colaboradoras cuando esto todavía no era suficiente.

#### *Ámbito de la familia*

Se fortaleció el análisis de casos durante el proceso de supervisión, definiéndose el inicio de procesos de pregreso de los niños que ya debían estar fuera del centro; se requirió al equipo profesional del centro mejorar los procesos de diagnóstico en la intervención. Los niños manifestaron preocupación por las visitas de sus familiares en dos sentidos, es decir, en algunos la visita era lesiva, así como otros que reclamaron que la visita no era suficiente. Se revisaron los casos en su integridad y, por tanto, la pertinencia de las mismas.

Se revisó la existencia de espacios y de privacidad para la realización de las visitas. Respecto del ámbito de privacidad se generaron planes de mejora en las residencias, tales como el reemplazo de cortinas en baños y duchas por puerta, cosas muy básicas que eran parte de las preguntas que hicimos a los niños. Respecto de la confidencialidad de los casos, quiero decir que en algunos hubo quejas de los niños y por ello los supervisores reforzaron las orientaciones para que se tratara con la debida confidencialidad su historia de vida, que era algo que también pidieron los niños.

### *Informe de gestión*

Este informe fue puesto en la página web el 8 de marzo de 2012, por lo que tiene 18 meses de difusión y les ha permitido ir aplicando y supervisando los planes de mejora en cada una de las residencias en las que los niños señalaron había deficiencias desde su particular visión. Fue considerada la voz de los niños y esta encuesta “Mi derecho a ser escuchado”, es muy importante señalar que forma parte de una estrategia mayor de opinión de los niños donde, además, desde 2004 se ha estado llevando a cabo “Mi opinión cuenta”, que es la que se ejecuta con la Oficina de Protección de Derechos, en la que han participado cerca de 70 mil niños

### **Supervisión de residencias.**

Respecto de la residencia y de la visita que hacen los tribunales de Familia en el marco del artículo N° 78, de la Ley de Tribunales de Familia, los informes son recepcionados en las Direcciones Regionales y muchos de ellos son enviados al Ministerio de Justicia y a Sename y, producto de eso, se tiene un sistema muy bien implementado respecto a que se trabaja con la propia residencia en el marco de la supervisión.

Respecto de la otra estrategia de supervisión de centros, que son las comisiones interinstitucionales y supervisión de centros, se ocupa la misma metodología. Además, se publican las respuestas en la página del Ministerio de Justicia. Se trabaja con las colaboradoras *in situ*, en terreno, con el supervisor y con ellos se identifica cuáles son las observaciones que plantea la comisión y, luego, se da un resultado de avance y seguimiento hasta lograr que cada una de ellas sea superada.

En ese caso, de acuerdo a la información que han recibido de las propias Direcciones Regionales, existirían 37 residencias que requerirían de una supervisión más frecuente; 100, deberían integrar en un plan de mejora, por lo tanto, podrían ir a ellas de manera mensual y cerca de 157, más o menos, donde se observa que son residencias que tienen un buen desarrollo y desempeño.

En consecuencia, las residencias que preocupan hoy y en las que hay que tener un ojo mucho más crítico son 37, de las cuales 4 están en plan de cierre cuyos niños deber ser reubicados. En algunos casos, hay procesos de egresos que se venían trabajando, por lo tanto, algunos van a egresar a sus

familias y, en otros casos, se va a licitar nuevamente la oferta porque no fue posible enviar a los niños a sus casas y tampoco parece conveniente trasladarlos y, en ese caso, se necesita buscar a otro colaborador que esté dispuesto a hacerse cargo de una residencia en las condiciones que se tiene.

**-Señora Alicia del Basto, Presidenta de la Asociación de Funcionarios del Sename.**

*Deber de denunciar versus confidencialidad*

Manifestó que el Servicio ha sufrido en los últimos meses un verdadero proceso, casi, de ajusticiamiento público, a partir de la aparición del informe que devela denuncias de la nominada comisión de la jueza Jeldres y profesionales de Unicef, que denuncian maltratos y abusos de niños y niñas en las residencias subvencionadas por el Sename, que son instituciones colaboradoras.

En primer lugar, resulta inaceptable que este equipo formado por la Unicef y el Poder Judicial, aplique encuestas que abordan aspectos relacionados con eventuales acciones de vulneración en niños, niñas y jóvenes internos en residencias, sin el consentimiento y conocimiento de sus familias, de los equipos responsables de las residencias ni del propio Sename, que le corresponde supervisar estos recintos.

A su vez, resulta incomprensible que habiendo detectado casos de vulneración o cualquier situación irregular, no hubieran intervenido las juezas y profesionales a cargo de esta investigación. Cabe señalar, que la jueza Jeldres declaró en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de esta Cámara, que cuando detectaban que un niño había sido egresado de una residencia a su familia y no su hermano, de inmediato llamaban por teléfono a la jueza y lograban su egreso. Resulta razonable preguntar, por qué no usó ese criterio para situaciones más graves, como serían las vulneraciones de derechos de los niños y niñas.

Dijo que no encuentra explicación para que esas personas no hayan denunciado de inmediato, asumiendo que con su silencio se podía continuar cometiendo las vulneraciones de derecho. La explicación de Soledad Larraín de Unicef, en cuanto a que no se podía denunciar por el compromiso de anonimato de las encuestas, le parece una irresponsabilidad incomprensible para una funcionaria internacional. Eso no se sostiene, porque para quienes son parte

del sector público, es obligación denunciar cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito.

Se pregunta, ¿Dónde se establece la responsabilidad de las juezas de familia en la situación de las residencias?

Es necesario recordar que las juezas de familia en conformidad con lo que establece la ley de Tribunales de Familia, realizan visitas semestrales a cada residencia y les corresponde representar al Sename todo aquello que no esté correcto en términos de la atención que se debe brindar. Cabe señalar que todos los informes de tribunales son recepcionados por los supervisores y se establecen procesos de mejoras. Obviamente, no todo es posible superar por las propias condiciones deficitarias del sistema.

### **Menores con largas estadías**

Sobre largas permanencias es necesario recordar que al Sename sólo le corresponde dar cumplimiento a las resoluciones judiciales a través de las instituciones privadas o de los Cread, de los que solo tienen cinco en diferentes regiones del país, y es el juez quien determina la permanencia en el sistema.

Por consiguiente, les parece injusto que todas las miradas y responsabilidades estén sobre el Sename

### **Debilidades del Sename**

Frente a todo lo anterior, es importante señalar que por años han demandado la necesaria preocupación del Estado, los gobiernos y Parlamento para brindar y dotar al Sename de lo necesario para realizar la tarea que le mandata la ley.

Los trabajadores y trabajadoras del Sename creen, claramente, que nada ha ocurrido ante sus peticiones. Ni siquiera se han dignado a dar una mirada pensando que esos niños y jóvenes son los más vulnerados, abusados y maltratados de nuestra sociedad.

Esa indiferencia de muchos con la infancia y adolescencia les ha llevado a vivir estos dolorosos momentos, porque nadie se imagina la forma en que se trabaja a diario con los niños, niñas y jóvenes vulnerados, donde la

precariedad reina y se termina haciendo lo que se puede a costa de mucho sacrificio y entrega; por sobre todo prevalece la vocación de servicio.

Todo esto lo plantearon en su exposición en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia de la Cámara de Diputados en el contexto de una nueva institucionalidad para la infancia y adolescencia, y siempre han hablado de crisis. No es nada nuevo. Permanentemente han reconocido la compleja situación de su Servicio.

En esa oportunidad señalaron que el proyecto no abordaba la escasa planificación y la inexistencia de una red social que conceda soporte a la atención de niños y jóvenes.

Así se evidencia en los diversos centros de administración directa y colaboradores donde no existen los recursos financieros y humanos que den respuesta al sujeto actual de atención, quienes poseen altos niveles de complejidad requiriendo un abordaje especializado con necesidades de atención multiprofesional.

Esta crisis se ha intensificado a medida que el Sename ha incrementado sus tareas. Así, se implementó la ley de adopción sin recursos y sin personal adicional; igualmente, la operación de la ley de responsabilidad penal de adolescentes. Lo mismo, al crearse las nuevas direcciones regionales, entre ellas, la de Arica, en la que por mucho tiempo los funcionarios tuvieron que llevar sus computadores, sin mobiliario y con personal que se tuvo que sacar del centro de responsabilidad penal de adolescentes de la región.

Dijo que era necesario señalar lo anterior para establecer que esta crisis la han denunciado desde hace muchos años, no hay nada nuevo.

### **Fiscalización del Sename a las residencias**

Ratifico expresado por el director y por María Angélica Marín y da fe de que fue así, se siguieron los protocolos y los procedimientos que tiene establecido el servicio para enfrentar ese tipo de situaciones.

Sin embargo, manifestó querer precisar lo siguiente respecto de la situación particular de Arica: La sesión pasada se señaló que habrían faltas graves a la supervisión, y frente a esa afirmación de la magistrada cree necesario expresar que la supervisora de la división regional de Arica fue parte importante en todo ese proceso, y nadie se ha referido a ella. Fue la persona que asesoró a la

directora de la residencia para que realizara las denuncias respectivas de cada una de las situaciones ocurridas, y esto comenzó en mayo de 2012, fecha en que se tomó conocimiento, por primera vez, de la situación de las jóvenes de ese centro. Informó por escrito y verbalmente a las autoridades correspondientes, en cuanto tomó conocimiento de los hechos; entrevistó y gestionó alternativas para las niñas.

Es importante señalar que dentro de sus obligaciones puede exigir y orientar el mejoramiento de los diferentes aspectos, sin embargo, el colaborador no mostró avances en ese proceso, aludiendo siempre a la falta de recursos.

Es relevante mencionar que es la única supervisora técnica de la región y por norma técnica se deben supervisar las residencias bimensualmente. Pese a la sobrecarga laboral, hizo lo posible por visitar mensualmente las residencias especializadas. Es así que durante 2012 en lugar de hacer seis visitas se realizaron nueve supervisiones, tanto diurnas como nocturnas.

El contexto de dificultades comenzando por el perfil complejo de las niñas, el aislamiento de la región en cuanto a la falta de recursos auxiliares, por ejemplo, siquiátras, la mala infraestructura y la falta de ofertas no hacen fácil el trabajo para Sename en la región de Arica.

Le pareció relevante ilustrar a la Comisión acerca de la función que cumple un supervisor en una Dirección Regional, que tiene un sinnúmero de tareas que desarrollar, no sólo la preparación de la supervisión, previa a la visita al proyecto, porque si es a una instalación en terreno, debe trasladarse y en algunas regiones van a lugares muy aislados, islas, fiordos, incluyendo Isla de Pascua. En la oficina deben elaborar informes del proceso de supervisión. En realidad, tienen un innumerable listado de tareas, pero, además, existe la circular N° 18 que establece todo el procedimiento que este profesional debe aplicar de inmediato al tomar conocimiento de una situación de vulneración de derechos y está obligado a constituirse en el lugar en el que está ocurriendo esa situación.

El supervisor de Sename no es fiscalizador; orienta, sugiere, apoya y asesora, pero no tiene facultades para clausurar o cerrar un programa. Sus informes pueden conducir al cierre o no renovación del proyecto en una

próxima licitación, pero eso siempre requiere una programación, porque hay niños y jóvenes que se encuentran asistiendo al programa.

### **Debilidades en la labor de fiscalización del Sename**

Muchas veces, esa labor se ve entorpecida por los siguientes factores:

-La primera responsabilidad de garantizar el cuidado personal de los niños y niñas que se encuentran en el sistema residencial a cargo de un organismo colaborador la tiene la dirección de dicha residencia y de la institución que la representa.

-La labor de supervisión se realiza de manera diferenciada a los proyectos y programas de la misma modalidad en las regiones, léase los programas de residencia para mayores o las residencias y programas ambulatorios que requieren gastos en viáticos y en movilización para su ejecución, los que son visitados en menos oportunidades que aquellas que no requieren pagos de viáticos. La relación es trimestral, es decir, cuatro veces al año, a diferencia de las otras que son visitadas, al menos, seis veces al año.

-No se cuenta con vehículos destinados específicamente a realizar esa labor de supervisión ni se prioriza su uso para esta actividad, debiendo ocupar los vehículos personales o, en su defecto, desplazarse en locomoción colectiva a través de las extensas distancias de cada región.

-Ante la existencia de integrantes de la unidad con licencias médicas, muchas veces estas labores deben esperar el regreso del funcionario, sobrecargando su condición de tal y en ocasiones se produce la consiguiente recarga de trabajo a los otros integrantes del equipo, todo lo cual provoca estrés, cierta desorganización, falta de eficiencia, clima laboral alterado, etcétera.

-El pago de viáticos, se cancela, en algunas regiones, con posterioridad a la supervisión.

-El pago de los gastos de locomoción, pasajes, se hace con posterioridad a la realización del cometido funcional, dinero que ha sido utilizado de los ingresos del propio supervisor.

-No puede dejar de señalar que una de las grandes dificultades a nivel nacional es que la supervisión técnica se encuentra

sobrecargada de manera extrema. La falta de dotación en cada una de las regiones ha significado estrés en los equipos de trabajo, lo que no contribuye a tener buenos resultados en situaciones complejas.

-Por lo anterior, su asociación remitió una carta a la Ministra de Justicia refiriéndose a los 50 profesionales que ntervendrían los centros. Sin embargo, hay situaciones que no han sido aclaradas hasta ahora, como por ejemplo, cuál será su condición de contrato, sus facultades para realizar el trabajo que le corresponde al Sename. Solicitan que esos profesionales pasaran a formar parte de la dotación de Sename, distribuidos en las regiones más complejas, especialmente, en el área de supervisión.

-En Arica, a pesar de que la institución no tenía la mejor oferta, se ganó la licitación porque no existe otra opción. En eso han sido muy críticos y lo han planteado en diferentes documentos. Creen que el Sename debiera, en protección, tener una oferta directa en cada región del país, tal como ocurre en las regiones Metropolitana, Quinta, Séptima, Octava y Novena, porque eso evitaría el traslado de los casos más complejos a largas distancias, desarraigando de su familia al niño, niña o joven, situación que ha ocurrido hoy con las jóvenes de Arica.

Es necesario señalar que los traslados son definidos y mandatados desde los tribunales de familia, no es una alternativa validada por el Sename.

Por otra parte, en el Congreso Nacional se ha estado discutiendo una reforma para el Sename, pero esa reforma no pasa por la mera separación orgánica del Servicio; se requiere asumir las falencias en materias como déficit de personal, de infraestructura, de implementación, que no permiten una atención que favorezca el trabajo con niños, niñas y adolescentes.

Existen graves falencias legislativas, como falta de una ley de protección integral de la infancia; falta de recursos financieros para las administraciones directas y, en este caso, para mejorar la subvención que se entrega a los diferentes programas que atienden las instituciones colaboradoras del Sename.

Además, es primordial agregar que un número importante de casos ingresados al Servicio provienen desde los tribunales de justicia, que deben

intervenir por las graves vulneraciones que los niños y niñas han vivido en su núcleo familiar.

Entonces, si son casos judicializados, ¿cómo se entiende que el Servicio no esté como parte relevante del sector justicia?

No se puede continuar dando soluciones de parche a cada situación que ocurra en Sename. Por ejemplo, que en adopciones tengan abogados a honorarios, que no tengan facultades en los tribunales y que deban depender del tiempo del Director Regional para que los acompañe.

Ahora, a raíz de una exigencia de la Contraloría General de la República sobre la supervisión financiera, se requerirán más supervisores financieros, pero se les ha informado que serán a honorarios. Un supervisor, por la responsabilidad que implica su trabajo, no puede estar a honorarios.

El Sename no miente, como han dicho algunos parlamentarios en la prensa, el Sename expone lo que ha realizado, porque aquí se aplica el dicho: otra cosa es con guitarra.

Detrás de cada acción y gestión concurren una serie de factores que solo dificultan su quehacer, la precariedad, la falta de redes, la falta de una política de Estado comprometida con la infancia y la adolescencia.

Al momento de la presentación anual de un presupuesto acorde a las necesidades para brindar una mejor atención, lo recorta, primero, el Ministerio de Justicia y luego, el Ministerio de Hacienda, y terminan con el mismo presupuesto del año anterior.

Por esa razón, su asociación enfatiza que esto es responsabilidad de todos y todas, no solo del Sename.

Tras la investigación que se hizo por la muerte de unos niños en Puerto Montt se levantó un documento con una serie de indicaciones y sugerencias, pero de eso no se hizo absolutamente nada. Seguimos con el mismo centro en Puerto Montt y en las mismas condiciones. Entonces, decimos que solo fue una exposición pública.

Dijo no referirse a los gobiernos de turno, sino que el Estado de Chile asuma lo relacionado con la niñez, la infancia y la juventud desprotegida de nuestro país, y dé atención con dignidad a lo que ellos requieren.

### **Presupuesto del Sename.**

Recordó que conocen por experiencia lo que significan las reasignaciones. Por ejemplo, en 2007, cuando se iba a implementar la ley de Responsabilidad Penal Adolescente, los recursos se iban a invertir en las mejoras de remuneraciones del personal y la implementación de algunos centros. Después de un año tomaron conocimiento qué se había hecho con los recursos del Servicio. Se saca de un lado, para poner en otro y se va dejando sectores y espacios con déficit. La ministra habla de un incremento del 10% o 15%, pero a pesar de que se apliquen incrementos paulatinos de un 10%, no implican ninguna mejora en el espacio en que hoy estamos y en las condiciones que está el Servicio.

En la actualidad, no hay cupos para la contrata de funcionarios y, por esa razón, se emplean trabajadores a honorarios. Por ejemplo, hoy en la Dirección Regional de la Quinta Región hay trabajadores a honorarios y, lo más paradójico, es que logran las metas del Servicio y cuando cada tres meses corresponde recibir los bonos por cumplimiento de metas, no les corresponde recibirlos.

Curiosamente, en 2007, el Ministerio de Hacienda les informó que los más importantes al interior del Servicio eran los supervisores y los educadores, es decir, quienes trabajaban directamente con los niños, las niñas y los jóvenes. Lo demás, dijeron, “es grasa”.

Por otra parte, señaló que esta situación va en perjuicio de otros espacios, porque hoy todas las secretarías de las direcciones regionales están a honorarios, porque el cupo de esas trabajadoras se ha utilizado para contratar personas que laboran directamente con los niños y jóvenes.

**-Señora Gloria Negroni, Jueza del Tercer Juzgado de Familia de Santiago**

#### **Convenio Poder Judicial-UNICEF**

Junto con la magistrada Karen Hoyuelos, son parte del Centro de Medidas Cautelares del Juzgado de Familia de Santiago. En enero de 2013, fue designada jueza coordinadora. Los dos años anteriores este cometido fue desarrollado por la magistrada Karen Hoyuelo. Por lo tanto, al Centro de Medidas Cautelares se le designó para la continuación del proyecto de

Levantamiento y Unificación de Información Referente a los Niños, Niñas y Adolescentes en el Sistema Residencial, que antes tenía a su cargo la magistrada Mónica Jeldres.

En el marco del convenio Poder Judicial-Unicef, hay algunas consideraciones previas que es necesario señalar. En este convenio se estableció la cooperación para la elaboración conjunta de tres instrumentos: la ficha única, la ficha de residencia y los cuestionarios.

El convenio se firmó el 8 de noviembre de 2012. Los estudios realizados por Unicef, en virtud del convenio, debían ser aprobados o visados por la Corte Suprema. Al decir Corte Suprema entendemos que es su Presidente o el Pleno, y no cualquier juez que esté encomendado o comisionado para esos efectos. Podrían haber sido encomendados jueces de los Tribunales de Familia o jueces de regiones, pero el convenio con Unicef se firma con la Corte Suprema y, por lo tanto, todos los instrumentos deben ser visados o aprobados por ella.

#### **Nueva coordinación del proyecto**

El 2 de enero de 2013 asumí como jueza coordinadora, cargo que en su inicio y por los dos años anteriores fue ejercido por la magistrada Karen Hoyuelos. Aclara que ante la renuncia de la jueza Jeldres a la comisión que coordinaba el proyecto de levantamiento de unificación e información, se encarga su continuación, en términos generales, al centro de medidas cautelares, del que actualmente soy su coordinadora.

Luego, en abril de 2013, se comisiona específicamente a la magistrada Karen Hoyuelos De Luca, y a otros tres magistrados del centro de medidas cautelares, la continuación de dicho proyecto.

El nuevo equipo realiza la visita a la Región de Aysén la semana del 13 de mayo de 2013, porque recibir la información no fue un proceso sencillo ya que recién en febrero de 2013, el exjefe del departamento de desarrollo institucional, Rodrigo Herrera Marchant, quien ya no trabaja en el Poder Judicial, entregó un CD con todo lo relacionado con las fichas y otra serie de tareas que estaba desarrollando esa comisión.

#### **Informe de la comisión. Comunicación de resultados.**

En enero de 2013, ya en calidad de jueza coordinadora de centros cautelares, concurre a una reunión en Unicef en que Carolina Bascuñán, que se encontraba trabajando en Unicef, le informa de manera verbal, que en el marco del convenio se realizó lo que ella denominó una encuesta de satisfacción,

que se iba a terminar de sistematizar y luego se enviaría a los jueces presidentes de las regiones visitadas. Reitera que esa comunicación fue solo verbal.

La difusión de los estudios, lo señala también el convenio, sin el logo de alguna de las instituciones, no requiere aprobación alguna de la contraparte, hecho que debe quedar muy claro porque se dijo que no se dejó publicar o se prohibió su publicación. Unicef o cualquier otra institución podía comunicar esa información a quien estimara pertinente, entendiendo que el convenio señala explícitamente que los estudios realizados deben ser aprobados o visados por la Corte Suprema. Entonces, la difusión podían hacerla sin el logo del Poder Judicial.

#### *Cronología*

-La magistrada Jeldres entregó un informe final a la Corte Suprema, el 11 de enero de 2013, y es el primero que se tiene a la vista y que se recibe como información concreta.

-El 4 de marzo se recibe un mail de Carolina Bascuñán en el que adjunta los resultados de los cuestionarios aplicados y una carta firmada por Tom Olsen, en circunstancias que debieron enviarse al Presidente de la Corte Suprema que representa a la contraparte.

- En cuanto al Sename, quien por el artículo N°56 de la Ley de Menores tiene la tuición de los niños en residencias, igualmente los resultados le fueron comunicado, telefónicamente, de acuerdo a lo que le informara Soledad Larraín cuando concretamente le hizo la pregunta.

Por lo tanto, luego de todas estas conversaciones telefónicas, el 7 de marzo le envió los resultados de los cuestionarios a la Corte Suprema.

Precisa que nunca recibió las encuestas en original, nunca las ha visto, no las aplicaron y que se les plantearon muchas dudas, a partir de la información que recibieron sólo de la manera que indicó, el 4 de marzo.

-Lo primero, si el Sename tendría conocimiento de esa información como para aplicar la Circular N° 18, el protocolo que les permite activar todo lo que sea necesario para realizar las investigaciones pertinentes dentro de sus residencias, porque son ellos, los que tienen la tuición de los niños que están en residencias.

En el informe final que entregó la magistrada Jeldres, se señala que trabajó en terreno con todos los jueces y que el cuestionario fue

confeccionado por Unicef, “quienes se encargaron de sistematizar la información recogida cuyos resultados fueron entregados a los tribunales correspondientes en cuya jurisdicción se encuentran las residencias aludidas.”

En la parte final del informe dice: “inadecuada intervención”, dentro de las problemáticas que ella y la Comisión percibieron. Solamente en la letra E dice, en términos generales: “niños transgredidos en su esfera sexual bajo el cuidado de la residencia”. Y señala: “de todos estos inconvenientes los jueces del proyecto y de las regiones que realizaron las visitas se fueron haciendo cargo en forma detallada en cada una de las fichas, lo que se tradujo, finalmente, no solo en el levantamiento de la información vital de cada niño sino que el juez, en cada caso concreto, realizó las observaciones que estimó pertinentes para la solución y superación de las complicaciones encontradas.”

Por ese motivo estimó que a quién había que informar y comunicar de inmediato era al Sename, porque si no estaban enterados, debían estarlo; esa fue su primera preocupación.

Luego, consultaron al superior jerárquico si había llegado la información de manera formal. El convenio con el Unicef es formal, por lo tanto, la información debe llegar por los conductos pertinentes.

Por otro lado, del informe final de la magistrada Jeldres y del *email* que le enviara Carolina Bascuñán, se desprende que las regiones ya estaban informadas y, además, podían hacerlo en el minuto que estimaran pertinente, por lo tanto, no necesitaban de su visación ni de nadie para informar lo que estimaran del caso, sobre todo, si existían esas graves vulneraciones de derechos.

-En reunión del 14 de marzo se se dio a conocer que continuaban todos los proyectos, centralizados en el Centro de Medidas Cautelares, precisamente para tener una línea de trabajo en el tema de vulnerabilidad, de forma que hiciera posible aunar los esfuerzos, desde la Región Metropolitana y desde regiones, porque todos los trabajos que se han hecho han concitado el esfuerzo de comisiones que han trabajado a nivel nacional, con jueces de regiones y con jueces de la Región Metropolitana, especialmente en el Centro Cautelar de Santiago por estar concentrados acá la mayor cantidad de niños en residencias y en familias de acogida especializada.

Lee un *mail* que le envió Soledad Larraín el 22 de marzo, luego de la reunión del día 14, en la que señala cuáles fueron los acuerdos que

entendió de esa reunión. Dice textualmente: “Estimada Gloria, quería plantearte dos temas. Te mando un resumen de los acuerdos de la reunión celebrada en la Corte Suprema el pasado 14 de marzo de 2013 con el ministro Carreño, para tener claridad en nuestro trabajo y te adjunto el segundo boletín que realizamos en conjunto sobre las aldeas SOS.

“En relación al primer punto. Los acuerdos de dicha reunión son: Enviar informe con cuestionarios de niños/as en residencia a la Corte Suprema”. Ello da cuenta claramente que la Corte Suprema no los tenía. “La entrega formal será a la magistrado Gloria Negroni”.

Segundo: “Los informes que fueron enviados en forma paralela a la Dirección de Protección del Sename serán enviados por medio de esta institución a las direcciones regionales, y Unicef solicita tener la información sobre medidas adoptadas en las residencias con situaciones irregulares”.

Tercero: “Se acuerda conformar un grupo de trabajo para establecer un protocolo frente a la encuesta a niños/as para las futuras aplicaciones, que implique la derivación inmediata de los casos que ameritan investigarse en las residencias”.

Cuarto: “Se acuerda que Unicef continua formando parte de las Jornadas de Transferencia Técnica y a cargo de la sistematización de los cuestionarios aplicados a los niños en residencia, en el marco de las visitas a los jueces”.

Quinto: “Durante el 2013 Unicef participará en las jornadas de Biobío, Araucanía y Aysén y sistematizará la aplicación de las encuestas a los niños/as en las residencias de estas regiones aplicadas por los jueces en las visitas a la residencia”.

“En relación al boletín que te adjunto, nos reunimos con la Dirección de Aldeas SOS, en donde existe un acuerdo de hacer el lanzamiento del estudio en conjunto”.

Sobre el particular, específicamente, en relación con la reunión del 14 de marzo, lo que señaló el ministro fue que cada institución quedaba en libertad de acción para hacer lo que estimara pertinente.

En el Poder Judicial entendían, sobre la base de lo que ya se había informado por la Comisión de la magistrada anterior, que todo eso estaba en conocimiento de las residencias y que se había trabajado con los jueces de cada una de las regiones, porque ellos hicieron el trabajo en terreno. Por lo tanto, como

se puede ver en el texto del correo electrónico, en ninguna parte existe ni existió esa información, comunicación o forma de enfrentar el tema. Por supuesto que todos estaban preocupados ante los resultados de unos cuestionarios. Por eso fue que en esa reunión hubo una primera parte en la que se hizo la presentación de la continuación de los proyectos y se siguió trabajando donde incluso estaba Salud, el Sename, Unicef y, por parte del Poder Judicial, concurrió con la magistrada Hoyuelos y el ministro Carreño. En términos generales, se vio que había ciertas razones metodológicas por las cuales se cuestionaba la encuesta de preguntas que no fueron contestadas por Unicef en esa reunión.

Como lo señala ese *mail*, queda claro que nunca hubo una instrucción ni menos una prohibición, porque entendemos que Unicef, como organismo internacional, ni el Poder Judicial ni el ministro Carreño, quien no estaba a cargo de este proyecto en particular sino hasta fines de 2012, podrían prohibir una difusión del Poder Judicial sin su logo institucional. Si ellos querían, podrían haber difundido perfectamente la información. En ese sentido, el ministro dijo expresamente que quedaban en libertad de acción.

#### **Cuestionario de Supervisión del Sistema Residencial de Protección.**

En primer lugar, aparece confeccionado solo por Unicef, de acuerdo al informe final entregado a la Corte Suprema por la jueza Jeldres el 11 de enero de 2013, quien lo señala expresamente en su página 4.

El punto dice “aplicadas en un período indeterminado”. Al respecto, lo primero que cabe preguntarse es cuándo se aplica la encuesta, porque el convenio con el Unicef se firma el 8 de noviembre de 2012, por lo tanto, no se sabe y no se entiende cómo se aplica un cuestionario que no ha sido visado ni aprobado por la Corte Suprema en residencias en las cuales ni siquiera el Sename, su director o algún representante de la institución tuvieran conocimiento o consentimiento o asentimiento, es decir, consentimiento informado. No es posible aplicar un instrumento en que se le pregunte lo que sea al niño, el cual ya está vulnerado en sus derechos, que no cuente con el consentimiento informado, al menos de su tutor legal, que es el director del hogar donde el niño está en residencia.

¿Cuáles son las dudas que les surgen respecto de la encuesta aplicada? Lo primero es si ese estudio reúne las características de un estudio, sobre todo aplicado en niños ya vulnerados en sus derechos, porque ese es el motivo por el cual esos niños están en residencia; o ¿dónde se podría

acceder al diseño metodológico o informe de investigación? Eso es importante porque cuando hay un estudio que arroja resultados que pueden aparecer como efectivamente complejos, lo primero que se pregunta es sobre qué población se aplicó y dónde está el protocolo que se utilizó, por ejemplo, en los casos de develación; qué pasó y cuándo fue aplicada la encuesta.

Por lo tanto, la Corte Suprema pidió formalmente a Unicef esos antecedentes, porque efectivamente no tuvo conocimiento de esto y, tal como lo dice la magistrada Jeldres en su informe final, fue Unicef quien desarrolló esta encuesta.

Si no se tiene los nombres de los niños y, como equipo, tampoco consta esa información, no se sabrá cómo se deben contestar esas preguntas ni cómo asegurar a un niño la protección de sus derechos y darle garantías ante una develación tan fuerte como decir que ha sido abusado sexualmente.

Como no había respuesta de las muchas preguntas sobre la encuesta, la Corte Suprema comienza a requerir la información de Unicef, ya que esta debía ser entregada oficialmente a dicho tribunal, representado por su Pleno o su presidente, incluso después de que se entrega cierta información por parte de Unicef, referida a instrumentos aplicados a los resultados de la encuesta realizada en regiones, a los boletines construidos a partir de eso y de cómo la ficha de residencia se había empleado. Específicamente, la Corte Suprema pregunta a Unicef, ¿cuál era la metodología utilizada?

A raíz de eso, se generaron muchos oficios entre la Corte Suprema y Unicef, durante el curso de abril hasta el 4 de julio. De hecho, el 2 de julio se recibió el último informe por parte del Sename, luego de que se le preguntara oficialmente cuáles fueron las medidas que se tomaron a partir de la información que, personalmente, le remitió a Angélica Marín, jefa de la Unidad de Protección del Sename, el 7 de marzo. Porque efectivamente y, sin perjuicio de que sean datos que no podían saber respecto de su validación, de cómo fue tomada la encuesta o cuándo aplicada, obviamente, eran datos delicados y sensibles, que podrían ser considerados graves. Por lo tanto, inmediatamente se le comunicó al Sename, porque como en el informe de la magistrada Jeldres se afirma que se habían tomado todas las medidas por parte de los jueces en regiones, in situ, y el Poder Judicial no tenía más información que ésta,

efectivamente lo que se comunicó, se hizo directamente al Sename, que es el encargado de las residencias.

### **Deber de denunciar versus confidencialidad**

El objetivo de una investigación no puede ser solo investigar y tener un número de casos, con mayor razón si se trata de niños. Si se va a hacer preguntas de naturaleza sexual se debe tener muy claro, de antemano y no después, qué se hará con la respuesta y en el momento en que se produzca una develación.

Señaló que ha trabajado durante tres o cuatro años con la Fundación Amparo y Justicia, que ha desarrollado un protocolo, un proyecto piloto, un anteproyecto de ley sobre una entrevista investigativa única para los casos de abusos sexuales o delitos más graves. Cuando se trata de casos de tal gravedad, ojalá todas las instituciones –Fiscalía, el Sename, Instituto Médico Legal, tribunales de Familia y tribunales penales- se pusieran de acuerdo e hicieran un esfuerzo para evitar que los niños sean revictimizados. Todos necesitan saber si esto ocurrió o no, pero con estos niveles de investigación y de resultados era imposible determinar lo que había pasado.

¿Cómo se ponderó la aplicación de la encuesta para evitar el aumento de daño respecto de niños que habían sido gravemente vulnerados en sus derechos? El aumento de daño tiene que ver con sopesar para qué se va a preguntar tal cosa, por qué, cuál es el objetivo, cuál va a ser el protocolo, qué se hará con la información que obtenga y quién se hará cargo.

El fiscal Meléndez ha entrevistado a varios niños, pero, ¿qué pasa con ellos, a quienes se les ha investigado y sobreinvestigado y se les ha preguntado y repreguntado?

No se sabe cuándo se aplicaron las encuestas ni si se consideró que esta fuera aplicada por profesionales especializados, atendidas las preguntas referentes al abuso sexual y maltrato grave, o si se realizó una entrevista en esos casos. El artículo N°175 del Código Procesal Penal señala que en caso que los funcionarios públicos tengan conocimiento de un delito, lo deben denunciar inmediatamente. Sin embargo, nunca tuvieron conocimiento del insumo que se ha llamado encuesta o cuestionario..

Ahora, cuando supieron de que al parecer no se había denunciado oportunamente, junto con la magistrada Jeldres concurren directamente a poner los antecedentes en conocimiento del Ministerio Público.

Pero no les constaba si es que había ocurrido el hecho de develación de abuso sexual, o cuál habría sido el niño abusado, porque las encuestas eran anónimas. Ello ocurrió el 10 de julio de 2013.

Para poner en conocimiento hechos, se debe tratar de situaciones reales. Al respecto entiende que las situaciones reales se han producido históricamente, porque en los hogares residenciales se producen este tipo de situaciones. Sin embargo, le parece delicado estigmatizar a 6.500 niños e ir contra el derecho a la honra y a la identidad de estos niños y de todos los profesionales que trabajan en esas instituciones, al menos, es injusto. Si se hubiese tenido la posibilidad de identificar a cada uno de los niños, habría sido lógico haber hecho las denuncias respectivas de inmediato. De hecho, en las situaciones puntuales pesquisadas en regiones, se había hecho.

A su juicio, la principal obligación es la protección de un niño que devela. Por eso se preguntó si existía un protocolo frente a una develación, que debiera conllevar la obligación de denunciar, para saber de antemano si se va a sacar de la residencia, se le va a aislar, cambiar de residencia, porque también puede haber una estigmatización frente a un niño que ya tiene una develación de abuso y que está vulnerado gravemente. Todo eso forma parte de un protocolo que debió haber estado hecho antes de la aplicación de la encuesta. Obviamente, la primera obligación es de protección de los derechos del niño y a través de ella denunciar en su caso, sin perjuicio de la confidencialidad que se señala.

### **Desafíos pendientes**

- **Afinar los instrumentos** La idea es que los jueces tengan un instrumento, que en este caso son tres: la ficha única, la de residencia y la de Familia de Acogida Especializada. Hay que terminar de levantar, de afinar el instrumento para que esté en el Sistema Informático de Tribunales de Familia.
- **Concluir el diseño y validar su aplicación práctica en SITFA con todos los actores.** La forma de trabajar es colaborativa; es decir, con todos los actores: el Sename, las Aldeas SOS y el Unicef. Luego, diseñar, implementar y aplicar la ficha única de residencia; diseñar, implementar y aplicar la ficha para Familias de Acogida Especializada.
- **Respecto del instrumento puntual, el cuestionario, se busca elaborar un nuevo instrumento que considere al niño como sujeto de derecho y no como objeto de protección, dejando atrás la mirada adultocéntrica.**

Es aplicable la observación general N° 12 del Comité de Derechos del Niños y los párrafos del fallo Atala respecto del interés superior y derecho del niño de ser oído, que dan cuenta de cómo hay que oír al niño, en qué condiciones. Considerar que el niño no es un dador de información, sino un sujeto de derechos, y la finalidad de la investigación no puede ser solo la obtención de información.

- Definir la época de aplicación del cuestionario, teniendo presente la posibilidad de revictimización.

- Contar con un diseño metodológico serio, profesional, que cumpla con todos los estándares éticos y normativos internacionales sobre la materia, y que tenga la conformidad de todos los actores. Es decir, el nuevo instrumento debe contar con la participación de todos los actores: Sename, Unicef, Aldeas SOS y el Poder Judicial. Por el Poder Judicial debe aprobarlo y visarlo la Corte Suprema, es decir, que lo apruebe el pleno o el presidente de la Corte Suprema, no un magistrado en particular.

- Asimismo, que se compatibilice la confidencialidad o anonimato con la obligación de denunciar establecida en la ley, desde la perspectiva de la protección de los derechos del niño.

- Lo más importante: Si hoy tuviéramos la institución Defensor del Niño, esta encuesta no se podría haber aplicado sin su autorización, porque todavía en Chile se está en la perspectiva adultocéntrica. Entonces, no tener una adecuada institucionalidad de infancia es una falencia que todos debemos asumir y enfrentar para no volver a incurrir en graves vulneraciones de derecho.

### **Labor del Poder Judicial**

Enfatiza que los jueces a nivel nacional desarrollan y siguen desarrollando constantemente el trabajo de las visitas. Precisamente, en ese marco, se habían hecho las denuncias a la fiscalía en el caso de Arica. Los jueces ya lo habían hecho con anterioridad, porque tiene que ver con situaciones complejas que se producían al interior de esas residencias. Lo mismo sucedió con los jueces de Punta Arenas y de cada una de las regiones. El trabajo que se ha desarrollado desde hace ocho años por esta judicatura de Familia especializada, tiene por fin visibilizar aún más las situaciones de vulnerabilidad. Es por esta razón que se aunaron y se estandarizaron procesos a través del acto 98 del 2009, lo que

permite tener salas preferentes en cada una de las regiones para ver los temas de violencia y de protección de niños vulnerados.

El acta N° 98 es un instrumento de gestión que ha permitido facilitar que los procedimientos sean estandarizados. No dispone que todas las causas tengan que ser vistas por todos los jueces, es una radicación flexible; es decir, si hay una causa que requiere ser llevada por un solo juez, eso se hace. Pero no puede ser la regla general, porque antes ocurría que si un juez faltaba, no estaba presente para tomar una audiencia, la causa se suspendía y no tenía continuidad. La idea es que se priorice a las partes, a las personas y, por lo tanto, el que todos los jueces de familia deben tener la misma expertise porque no puede ser que una causa quede paralizada porque el magistrado tiene licencia médica.

**-Señora Karen Hoyuelos, Jueza del Primer Juzgado de Familia de Santiago.**

#### **Objetivo de la Comisión Jeldres**

La Comisión actual no vino a suplir una falta de actividad de los jueces a nivel nacional. Podría entenderse que a nivel nacional nunca ha existido un levantamiento de información sobre niños en residencias o familias de acogida, lo que no es efectivo. Los tribunales de familia, por el artículo N°78 de la ley de familia, cada seis meses deben visitar las residencias y también revisar las carpetas de cada niño. Por consiguiente, esta Comisión no vino a suplir algo que no se ha hecho, sino que a perfeccionar y levantar más información.

El cometido final de la Comisión es aplicar la denominada Ficha Única Individual, en el entendido de que es un instrumento que va a ser de mucha utilidad para el trabajo de los jueces en el trabajo diario de visitas o en la metodología de trabajo que quiera establecer en cada plan anual.

El levantamiento de información se entregó al Centro de Medidas Cautelares, a magistrados designados especialmente, a consejeros técnicos y funcionarios de la dotación del Centro. Su comisión de servicio comenzó en abril del año en curso. Su cometido es levantar información de las regiones faltantes: Biobío, La Araucanía, Aysén y Región Metropolitana.

La Región Metropolitana no estaba considerada en un primer término, por cuanto está a cargo del Centro de Medidas Cautelares de Santiago, que comenzó a funcionar orgánicamente a partir de 2011. Se ha efectuado el trabajo concreto y constante de tener visibilizados a los niños en residencias.

### **Instrumentos técnicos de la nueva Comisión.**

Ficha Única Individual. Dijo querer ser enfática en señalar que esta ficha estaba construida a nivel informático, pero no se encontraba liberada en el SITFA, ni concluida. Por lo tanto, cuando concurren a la Región de Aysén o a las otras regiones que visitaron, no se aplicó una ficha informática del SITFA, sino que planillas Excel con toda la información que respecto de cada niño. La idea es que esas planillas sean transformadas en fichas.

Por lo tanto, el objetivo de la Comisión actual es afinar y concluir esos instrumentos, en el entendido de que una vez que estén finalizados y disponibles en el SITFA, cada tribunal de familia pueda aplicarlos de acuerdo con lo que establezca su propio plan anual.

La ficha la están aplicando en marcha blanca en la Región Metropolitana, en causas que pertenecen al Centro de Medidas Cautelares. La Comisión comenzó a funcionar en abril hasta el 31 de mayo, con la visita a Aysén; después hubo una suspensión, por requerimientos propios del Centro de Medidas Cautelares, y comenzaron nuevamente el 1 de agosto.

Desde el 1 de agosto a la fecha se han realizado visitas por fichas de 179 niños, aplicándolas en marcha blanca, es decir, directamente en el SITFA. La idea es que la ficha sea lo más afinada posible y lo más amigable para todos. En la Región Metropolitana se está hablando de 2.500 niños, y los jueces no tienen comisiones especiales para aplicar las fichas. Por consiguiente, deben hacer las funciones propias de los jueces de familia, como audiencias o despacho y además aplicar la ficha. Por lo tanto, la ficha tiene que ser lo más amigable posible para recoger información valiosa y que no se convierta en letra muerta.

En la marcha blanca se han detectado una serie de defectos en su aplicación y las mesas técnicas están conversando con el Sename regional, el Sename nacional y las residencias, que son las encargadas de aplicarla y conocen *in situ* la información que debe proyectar cada ficha. Estamos próximos a concluir el documento, consensuado con esas instituciones, con el objeto de entregarlo al Departamento de Informática, para que se introduzcan las modificaciones y sean liberadas en el SITFA. Esperamos que ello ocurra de aquí a fines de año.

Ficha de Residencia. Esta no se encuentra esbozada ni construida informáticamente. Solo está el modelo teórico. Por lo tanto, la mesa

actual y la Comisión están abocadas a construirla definitivamente, para introducirla en el SITFA. Para ese propósito, se han hecho reuniones de coordinación con el Sename regional y el Sename nacional. También está participando Unicef.

Familias de Acogida Especializada (FAE). Si bien no estaba considerada al inicio, es una ficha muy importante porque se trata de una población de niños que se encuentra a cargo de familias guardadoras. Es una población que también esperan visibilizar en el futuro, en forma permanente.

A finales de 2011 y todo 2012, el Centro de Medidas Cautelares, bajo su coordinación, realizó visitas en los domicilios, aproximadamente a 1.400 niños que se encontraban en familias de acogida especializada, en sus propios domicilios, para verificar cómo se encontraban y si se cumplían los lineamientos técnicos que establece el Sename respecto de esta población. Fue un trabajo muy interesante, hay una serie de conclusiones positivas y les parece que es un modelo que hay que potenciar. Por lo tanto, la idea es ingresar esa ficha en el SITFA, a fin de que los tribunales también hagan el seguimiento de este tipo de población.

Para todos estos instrumentos, se tendrán como base las visitas realizadas por el Centro de Medidas Cautelares a 1.400 niños en la Región Metropolitana durante 2011 y 2012.

En relación con la visita a Aysén, el objeto era levantar información en virtud de la Comisión que había establecido la Corte Suprema. En Aysén había una población aproximada de 120 niños. Finalmente, se levantó información de 117, porque los niños van egresando y se trata de una población muy movable.

Se aplicó ficha Excel, porque, en ese momento, la ficha no estaba liberada en el SITFA. Posteriormente, fue traspasada en formato individual en el SITFA y liberada para la firma por los magistrados de Aysén.

Además, la Comisión visitó a una familia de acogida en su domicilio, a fin de mostrar la experiencia que se estaba dando en la Región Metropolitana al respecto, lo que fue tomado con mucha alegría por la posibilidad de replicarlo a futuro por los jueces de Coyhaique.

En cuanto a los desafíos, existe la necesidad de contar con instrumentos técnicos terminados y a disposición en el sistema informático, a fin de que los tribunales de cada región los apliquen en la forma que señale el plan anual de trabajo. Esto es lo más importante para la comisión.

Más que el levantamiento, los tribunales de familia a nivel nacional tienen, a través de las visitas, visibilizados a todos los niños en residencia y familias de acogida. Por lo tanto, las familias necesitan contar con los instrumentos técnicos para que se transforme en una herramienta útil que les permita hacer de mejor manera su trabajo.

A raíz de lo observado en la Región de Aysén, la Comisión se ha abocado a la conclusión de los instrumentos técnicos a través de su aplicación en marcha blanca en causas del Centro de Medidas Cautelares.

### **Labor del Poder Judicial**

Ahora bien, el Centro de Medidas Cautelares fue creado en 2007, antes se llamaba Centro de Asuntos de la Familia, según el acta de 135-2010. Su objetivo principal es atender preferentemente las causas de protección, violencia intrafamiliar e infractores de ley, en el entendido de que la especialización puede dar mayores garantías de protección y defensa a esa población tan vulnerable.

Asimismo, en enero de 2011, se creó en el Centro de Medidas Cautelares la Unidad de Protección, cuya función principal es mantener un registro actualizado de todos los niños ingresados en residencias y en familias de acogida especializada, como también revisar de oficio, haciendo el seguimiento de las causas de los niños con miras a lograr su pronto egreso con su familia y superar las vulneraciones sufridas.

La Unidad de Protección del Centro de Medidas Cautelares de la Región Metropolitana está a cargo de un único juez que conoce las revisiones de estas causas, a fin de favorecer la especialización. Por tanto, las causas de estos niños en residencia no pasan de juez en juez, sino que uno solo conoce la causa desde el inicio hasta el final. Dicha Unidad está dotada de funcionarios y consejeros técnicos.

La judicatura de familia, apoyada por sus superiores jerárquicos, ha estado permanentemente preocupada de las personas más vulnerables de nuestra población, en especial de las víctimas de violencia intrafamiliar y los niños vulnerados en sus derechos, para lo cual se han desarrollado a través de los años múltiples acciones y proyectos en colaboración con las instituciones que están preocupadas de la infancia, con el objeto de lograr el pronto regreso de los niños con sus familias y darles protección a las víctimas de violencia o a los niños vulnerados en sus derechos.

**-Señora Mireya Pérez Videla, Gerente General de la  
Fundación Niño y Patria**

**Residencias de Fundación Niño y Patria**

La Fundación Niño y Patria es una entidad privada, creada por Carabineros en octubre de 1963. Es una entidad colaboradora del Servicio Nacional de Menores, cuyos objetivos son cooperar con Carabineros en el desarrollo y ejecución de programas de prevención de la delincuencia infanto-juvenil; colaborar con los organismos públicos y privados en la prevención y protección de los derechos de los niños, y desarrollar programas de prevención y de atención residencial para niños en riesgo social, que tiendan a su formación integral.

Actualmente, cuenta con 48 centros u hogares a nivel nacional. Además, mantiene seis centros residenciales a nivel nacional. Sistemas REM-PER, Residencias Especializadas para Mayores, en Iquique, Ovalle e Isla de Pascua, atienden a niños entre 5 y 18 años de edad en el sistema residencial.

Los PER son programas especializados para la residencia de los mismos niños. Por ejemplo, si el hogar de Iquique, que tiene 38 plazas en la residencia, 16 de 32 niños también pueden estar recibiendo este programa especializado, que significa que cuentan con profesionales exclusivamente para su atención, tales como psicólogos, asistentes sociales, psiquiatras y psicopedagogos, estos dos últimos, por algunas horas, para darles un tratamiento y una intervención más integral.

En Ovalle e Isla de Pascua cuentan con una residencia para mayores, cuya cobertura es para 28 personas.

También este año se inició un programa de reparación de maltrato y abuso. En realidad, la situación de maltrato y abuso en Isla de Pascua es especial, dada la cultura. Este es la única residencia que existe en la isla desde hace más de treinta años.

En Villarrica, cuentan con un centro REM-PER para 20 niñas, las cuales también tienen la posibilidad de participar en este programa especializado. Este es el único hogar femenino a nivel nacional.

En Valdivia, recién se rebajaron las plazas de 58 a 30, y quedaron con las 28 plazas PER. En Osorno, una residencia para mayores, con 60 niños entre 6 y 18 años.

En realidad, son 200 vacantes en el sistema residencial y 104 en el sistema de tratamiento especial reparatorio.

La Fundación Niño y Patria, en el año 2009, convencida de que debían apostar a la prevención, también creó un centro de prevención ambulatorio en el paradero 25 de Gran Avenida, donde se atiende a 90 niños al mes, aproximadamente. Este centro no solamente entrega atención al niño, sino también a la familia, porque muchas veces son los adultos quienes tienen problemas para cuidar a sus hijos.

Respecto del financiamiento, el centro de prevención recurre a recursos propios de la Fundación Niño y Patria y los hogares de menores se financian, en gran parte, con subvención del Sename.

A modo de ejemplo, a nivel nacional se reciben 56 millones de pesos, en gastos de personal la cifra es de aproximadamente 42 millones de pesos, lo que equivale al 75% en recurso humano.

La Fundación aporta en dinero 6,4 millones de pesos, más todo lo que es reparaciones, infraestructura, y otros, para adecuar los distintos proyectos, pues si hay dormitorios que tienen una capacidad de 6, para adjudicarse los nuevos proyectos hay que separarlos y no dejarlos en más de 3; condición puesta por las bases técnicas. Son aportes entre 1,5 millón y 1,2 millón de pesos mensuales, que van en apoyo de los hogares.

Por ejemplo, en el caso de Iquique, en el sistema REM, la residencia recibe 7.800.000 pesos. En ese programa figuran 5.347.000 pesos en gasto de personal; y el programa PER, para 16 niños, tiene 2 millones y medio, que se deben gastar en recurso humano.

Ahora se observa un esquema general para una residencia de 30 plazas, para lo que se necesita de un director, dos psicólogos, 360 horas mensuales; dos asistentes sociales, 360 horas mensuales; una psicopedagogo, media jornada, 80 horas; un psiquiatra. En total, se trata de 806 horas profesionales mensuales para 30 plazas, lo que significa alrededor de 29 horas profesionales por cada niño, lo que es bastante.

Además, hay que contar con un educador de trato directo por cada 10 niños, y como deben hacer turnos no superiores a ocho horas, son aproximadamente 12 trabajadores.

En total, con las manipuladoras de alimentos, los auxiliares de aseo, el chofer, suma un total de 24 trabajadores para 30 niños. Por eso es que

se gasta tanto en recurso humano, lo que va de la mano con que los recursos no son suficientes para pagar mejores sueldos. Por ello es menor la calificación de los profesionales y del personal.

Desde el punto de vista financiero, como entidad colaboradora, los recursos financieros entregados por el Sename son limitados para brindar una atención óptima.

Los profesionales y trabajadores son poco calificados, debido a las bajas remuneraciones.

Como señaló, los gastos ascienden al 75% de la subvención y la cantidad de educadoras de trato directo con que deberíamos contar para cumplir con las bases técnicas del Sename.

#### **Características de los niños en sistema residencial.**

El año pasado ingresaron 187 niños, mayoritariamente por negligencia, inhabilidad de los padres, peligro moral y material, problemas conductuales, víctimas de abandono, violencia intrafamiliar, abuso sexual y víctimas.

Respecto de la escolaridad de los niños, el 63% está inserto en la enseñanza básica, el 18% en la enseñanza media, el 8% en la diferencial, el 2% en escuelas de adultos; 1,6% en educación superior y fuera del sistema el 6%. Están fuera del sistema pues son niños que han llegado, por ejemplo, en septiembre u octubre, y no ha sido posible insertarlos a esa altura del año en el sistema escolar.

Le parece relevante destacar que la institucionalización de los niños causa perjuicio y debe ser limitada a casos absolutamente excepcionales y por períodos muy breves.

Es una realidad que a cualquier niño se le debe privilegiar el derecho a vivir en familia. Pero también es una afirmación relativa, pues los niños y sus familias tienen diferentes realidades, lo que en muchas oportunidades los hace permanecer por períodos más largos.

El hecho de acelerar los procesos de egreso también requiere de un convencimiento absoluto de que el niño superó la causal de ingreso y no por dar cumplimiento a ciertas pautas un niño egresa en tres meses u otro en seis meses.

Hay casos de niños que han pasado por distintos programas. Por ejemplo, en una licitación en Valdivia la Fundación se adjudicó el proyecto.

Fundación Mi Casa no postuló o no fue calificada, y los niños de dicha fundación pasaron a Niño y Patria. Entonces, hay niños que vienen con historia y de distintos programas al disminuir la cobertura de los centros.

Otro aspecto que resulta fundamental es trabajar con la familia, ya que en muchos casos son los propios padres los que tienen problemas de conducta, más que el niño.

La presión de los egresos de los tribunales no ayuda a reinsertar en términos óptimos a su entorno familiar. Hay problemas que no se resuelven en el corto plazo, como tratamientos de alcoholismo, drogadicción y muchos otros.

Muchas veces los profesionales hacen visitas domiciliarias, y puede ser que la persona haya bebido, y dicen que ya no está bebiendo; puede que ya no se ingiera un litro, sino sólo un vaso. Eso no se puede medir.

Estas intervenciones consisten en visitas o que la madre del niño vaya a entrevistas al mismo centro, pero no podemos dar fe de que realmente hay avance o cumplimiento de las tareas asignadas para revertir estos problemas.

Paralelamente a la intervención, sería bueno contar con un programa especializado para trabajar con los padres o disponer de profesionales más calificados, quizá con menos horas profesionales para la residencia, y contar con horas profesionales para dedicarse más a trabajar concretamente con las familias.

En lo que se refiere a casos de ingresos de niños por problemas de pobreza, no hay registros en la Fundación. Muy por el contrario, hoy los hogares más bien tienden a tener, a pesar de su cobertura, déficit más que estar sobrepoblados.

### **Caso de abusos en las residencias**

Respecto de los casos conocidos por la opinión pública en lo que se refiere a abuso sexual, como institución no poseen ninguna información oficial de denuncias específicas de sus hogares. Eso no quiere decir que los problemas no existan en las residencias, pero ante los casos de abuso sexual, el Sename impartió normas muy claras al respecto en la Circular N° 18, donde señala que todos estos hechos deben ser inmediatamente puestos en conocimiento de la autoridad competente, se debe informar al Sename y trabajar en conjunto con el supervisor o la supervisora respecto de los cursos de acción. Sin perjuicio de la denuncia, los profesionales intervienen en apoyar a los niños.

También hay hechos que se dan fuera de la residencia. Cuando los niños van de visita los fines de semana están expuestos a abusos por parte de algún conocido o miembro de la familia.

En el caso de los abusos sexuales al interior de la residencia, se aplican instrumentos de evaluación para niñas y niños. Lógicamente, existe la separación de dormitorios, de acuerdo al rango etario, pero siempre existe esta debilidad de que a veces las medidas no son suficientes para decir que hay cero posibilidades de que estas cosas sucedan.

#### *Prevención*

En el Centro de Iquique los niños tienen una cancha muy grande donde hacen actividades físicas. También tienen actividades de buceo y otras actividades extra programáticas.

El centro de Ovalle también cuenta con un gran gimnasio. El hogar está inserto en un sector residencial bien importante.

En el Centro de Prevención Ambulatorio, ubicado en el paradero 25 de la Gran Avenida, que atiende al niño y a su familia, se le brinda atención psicológica y terapias complementarias de flores de Bach y Reiki, lo que ha dado muy buenos resultados y hay muchas mamás agradecidas por el apoyo que han recibido.

Creo que se debe invertir más en prevención para seguir apoyando a las familias de los niños. Por ese camino está la vía de solución que se requiere, con el objeto de que no existan situaciones de parche en las que un niño es derivado a una residencia en el corto plazo, sin tener la certeza de que se soluciona el problema, salga egresado y después llegue a los 14 años con la responsabilidad penal.

#### **Supervisión a las Residencias**

El Sename periódicamente está haciendo supervisiones técnicas y supervisiones financieras, sin aviso.

Respecto de las visitas de los jueces, también con cierta regularidad van a visitar los hogares y las condiciones de la infraestructura.

Desde el punto de vista técnico, no sé si habrá una revisión, pero sí la hay respecto de las condiciones de infraestructura y de las condiciones en que se encuentren las niñas al momento de las visitas.

**-Señora Alicia Amunátegui de Ross, Directora de la Protectora de la Infancia**

**Sistema residencial**

El hecho de que existan programas de residencia en el país y que niños deban vivir en ellas es una situación compleja y triste, pero no es menos cierto que el hecho de que existan es una necesidad real e, incluso, irremplazable.

Cerca del 70% de los niños que ingresan a estos programas del Servicio Nacional de Menores son mayores de 6 años.

Su institución es una férrea defensora del derecho de cada niño a vivir en familia, entendiendo esta como un lugar en donde el niño tenga su acogida, que debe ir aparejada con el respeto, la dignidad en el trato, verdaderas donaciones de familias que le entreguen sus mayores, ya sean sus padres, hermanos, abuelos o la familia extendida.

Esas posibilidades de desarrollo que necesita el niño para mirar y llegar confiado a la vida adulta, apoyado además del soporte material y de sobrevivencia y con una formación integral en valores y que sean perdurables.

Es solo cuando esas condiciones no se cumplen y aparecen síntomas y evidencia de maltrato, por decisión siempre judicial, se manifiesta que el niño debe salir de lo que se creía era su lugar de familia y es así como es ingresado por un tiempo determinado al sistema de protección, ya sea de residencia adecuada, según sea su edad, o a la familia de acogida dispuesta, en gran parte de los casos, por dicho tribunal.

La Protectora de la Infancia tiene experiencia en ambas líneas de atención. Cuenta con 53 programas, en 7 regiones del país y alrededor de 40 son sociales. Participa en la licitación del servicio. Tiene 5 colegios y 8 jardines infantiles y salas cuna.

Considera el programa de familias de acogida como una opción técnicamente válida, porque ofrece oportunidades de reparación de ese cuasi abandono que se le ha diagnosticado al niño.

Hoy, en su gran mayoría, hacen las veces de familia de acogida personas que forman parte de su familia extendida, o sea, vinculantes, impidiéndoles salir del todo de una realidad perturbadora. Esta no le permite obtener una verdadera oportunidad en el sano desarrollo.

El programa debe atender y trabajar con el niño día a día, con la familia de origen, con la familia de acogida, con los jueces y con las redes.

La vigilancia y operatividad que se puede contar desde las instituciones colaboradoras es algo limitada. En la Protectora de la Infancia son 6 duplas de asistentes sociales y técnicas sociales, más 5 psicólogos, los que se dedican a 220 niños. Son personas que con responsabilidad llevan a cabo el programa y necesitan que cada dupla atienda a 25 niños. Hoy lo están haciendo a 33.

Se da el caso de niños y niñas, según sus edades, que dada la historia de vida no pueden ni saben integrarse a la familia de acogida. Las abandonan y aparecen rechazos mutuos, con el consecuente peligro de pasar a vivir en el abandono absoluto. Sin embargo, bien egresados en el año fueron 153 de 220.

No están llegando niños pobres. Llegan por maltratos graves, vulnerados en sus derechos, por problemas psicológicos y drogadicción

#### **Realidad de las residencias.**

Sienten que el Estado no se ha hecho verdaderamente cargo.

Se entrega una precaria subvención, la que solo alcanza a cubrir alrededor del 60% de gastos directos del programa.

Hoy el Sename, consciente de ello, agrega el programa PER, Programa de Protección Especializado en Intervención Residencial, el cual les da a dos profesionales más, y también hay que licitarlo.

Las asistentes de atención del niño cumplen el verdadero rol de cuidado continuo de ellos. Son entusiastas, querendonas y comprometidas. Trabajan en turnos algo estresantes y lo hacen por sueldos que oscilan entre 230 y 330 mil pesos. Se hace difícil encontrarlas y aún más difícil retenerlas por períodos largos cuando son idóneas. Su institución licitó por 5 años.

Los niños que buscaban el pan, el techo y el abrigo del siglo pasado y a fines del XIX, cuando nace La Protectora, en 1894, son ahora niños y adolescentes que cargan historias reales de violencia y de abandono, habiéndoseles causado tal daño que pareciera ser que han perdido su principal derecho: el de ser niños y personas con dignidad.

Desde las instituciones colaboradoras sienten que se les mira con desconfianza, como si mantuvieran niños alejados de sus familias por el

solo gusto de que permanezcan dentro del sistema, recibiendo una subvención por ello.

Un niño que pueda volver cuanto antes con su familia de origen o que se encuentre con su familia adoptiva les produce tal felicidad, que hace que todo el trabajo, incluso los malos ratos pasados los valgan, y con creces.

Trabajan algo solas y no como verdaderos colaboradores de una función del Estado.

Las bases de licitación de los programas se rigidizan mientras que los recursos para cubrirlas no aumentan en esa proporción.

En su experiencia práctica, y entrando en el funcionamiento de una residencia, hay variables que dificultan aún más la labor: la dicotomía existente entre las exigencias del Sename y la ley laboral.

Así, de haber una denuncia de maltrato contra una trabajadora o un trabajador de una residencia, el Sename, a través de su Circular N° 18, obliga a la separación del cargo. En el Código del Trabajo eso no existe como medida y se le debe otorgar permisos con goce de sueldo, o bien cambiarlos de función, si es que el trabajador acepta.

Luego, se inicia una investigación y se da aviso a los Tribunales de Familia y se hace la denuncia. Fiscalía pide la formalización o archiva la causa, pero ello nunca antes de 6 meses. Como institución, la pregunta es qué hacer con él trabajador separado ya de sus funciones. Cuando el hecho es claro, se le ha despedido por incumplimiento grave de obligaciones laborales.

Luego, en Tribunales del Trabajo se considera que coscorriones o zamarreos, incluso malas palabras, no ameritan un despido y volvemos a caer en la triste realidad: vivimos en una sociedad que tolera la violencia contra los niños.

En cambio, cuando un niño dice una mala palabra a una trabajadora o hace una pataleta, la trabajadora irá a la Inspección del Trabajo, que constatará que el empleador no resguarda los derechos de sus trabajadores, y se les impone una multa a beneficio fiscal.

Volvemos a sentir que se está algo solos haciendo una tarea país y buscando siempre un sistema coherente que proteja a cada uno de los niños, sean estos o no "Niños Sename", como se les suele llamar, o peor aún, "Niños institucionalizados".

### **Caso de abusos en la residencias**

En relación con los informes dados a conocer por Ciper, sus residencias no fueron visitadas por dicha Comisión. Son visitados por los jueces de Familia y otras Comisiones, como CISC, lideradas por el Ministerio de Justicia, y por la Contraloría.

Las observaciones resultantes tienen que ver siempre con falta de recursos y no con vulneración de derechos de los niños.

Las cifras y los estudios siempre han estado al alcance de quien los quiera ver, pero pareciera que el tema Infancia en Chile aún no es prioridad. Cuando exista un niño, quien vive en residencia y es vulnerado en sus derechos dentro del sistema de protección, es necesario mirarlo de inmediato y descartar que la vulneración se haya producido por un error sistémico o por la existencia de personas adultas inescrupulosas o descuidadas que deben salir de esta.

Resaltó la urgente existencia de una Ley de Protección de Derechos de los niños, niñas y adolescentes; una ley que cree un sistema de protección, que incentive la prevención y que permita la detección temprana de estas vulneraciones.

Quizás, si se fuera fuera eficiente en esta tarea, se podría trabajar más efectivamente con las familias de origen y los niños no sufrirían tanto daño. Tal vez en unos cuantos años la cantidad de residencias sea casi insignificante en el sistema. Por ello trabajan todos los días.

### **Supervisión de las Residencias**

Sename hace constantemente auditorías, llamando a mesas técnicas a los directores de los programas, a las personas que tienen alguna calificación, así como a asistentes sociales, la dupla.

En realidad, hay un trabajo permanente. Incluso a veces llegan a la una de la mañana, y son visitas tremendamente inquietantes para los niños y para todos, donde muchos se preguntan qué pasa, cuál es el terremoto y qué horror tan grande, lo que genera un desorden horroroso en el hogar.

El Sename está constantemente en esto, más ahora que está compelido por la Contraloría, lo que significa que está mucho más exigido como servicio.

Por otro lado, los jueces también los están visitando constantemente, un poco como para tener el listado de las vacantes que se encuentran, a pesar de que el artículo n°80 bis establece que tienen que recibir a

los niños, aunque tengan las vacantes copadas, bajo apercibimiento de arresto. Por lo tanto, hay que hacerles un espacio, recibirlos por la noche, hasta que se les encuentre lugar donde el niño debe ir.

Respecto de la encuesta a los niños, el Sename siempre tiene un buzón en las residencias donde los niños van echando sus ideas. Este buzón solo lo abre el Sename. La institución no tiene llave y debe estar intacto. Por lo tanto, no saben lo que los niños dicen de las instituciones, de las trabajadoras o de la Dirección.

### **Limitaciones financieras**

Son 98.000 niños que el Sename dice atender en el país, pero son 200.000 los que andan circulando. El Sename atiende un 2% y las instituciones el 98%. Desgraciadamente, se han cerrado las congregaciones religiosas, porque no han podido subsistir.

El niño no es el pan, techo y abrigo. Realmente, vienen con problemas mayúsculos. Los costos de salud son enormes. Al niño hay que mirarlo por muchos lados: el trabajo del padre, la vivienda, la salud, la educación. Hay muchas cosas, entonces es bastante difícil el tema.

Para las trabajadoras mismas no hay capacitación; es muy difícil con \$300 mil hacer mucha capacitación. Sucede que la institución las capacita y luego se van por mejores remuneraciones

Como Protectora de la Infancia cuentan con varios programas educacionales, salas cuna y jardines infantiles, residencias, familias de acogida, programas de intervención breve, con familias, son programas en la comunidad, pero la rotación se produce. De mil trabajadores rotan cien en el año. Es difícil encontrar personal.

Antiguamente, tenían 400 niños en una residencia, pero ahora son 30 o 40 porque vienen con muchos problemas. Vienen cargados de vulneración y abuso.

**-Señor Eduardo Olivera Valdivia, Director Ejecutivo de María Ayuda**

Señaló, que respecto a lo expuesto por Ciper, su institución está de acuerdo de que hoy el tema esté en el tapete, pero lamentablemente han quedado varias instituciones dañadas debido a la sobreexposición comunicacional.

En el caso de María Ayuda, en el 2009 definieron al modelo residencial como el centro de trabajo, y eso significó tratar de responder a la oferta programática que hoy no existe.

Una gran cantidad de instituciones están cerrando programas y el Sename se empeña en señalar que cierran porque lo hacen mal, pese a que los antecedentes dicen que es por falta de recursos.

Por lo tanto, quisieron responder a esa oferta programática que hoy no existe, y con ese objetivo en el 2010 hicimos un proceso de racionalización que implicó responder a dos grandes líneas como institución: una nacional administrativa y otra social administrativa.

Cuentan con estándares de atención igualitarios a nivel nacional, lo que significó una fuerte inversión económica; pero, por otro lado, eliminaron la administración de programas a lo largo de Chile y lo centralizamos en Santiago, lo cual permitió crecer en cinco residencias adicionales en las que, por el estándar de atención, el aporte del Sename solo representa un 30% del costo.

En María Ayuda, el costo mensual promedio por niño es de \$510.000. El 8% es solo costo de administración; el resto, atención social directa.

Durante el 2011 establecieron encargados de coordinación de calidad, que reforzaron este año, pasando de una dotación de dos a cuatro personas que hoy están fiscalizando los estándares de calidad a lo largo del país.

Realizaron capacitaciones intensivas en evaluación de competencias parentales. Cada vez que ingresa un niño a María Ayuda hay dos indicadores importantes que les interesa mantener. Primero, que los diagnósticos deben ser lo más rápidos posibles; no deberían demorar más de tres meses. Hay que tomar en cuenta que no es que los menores no hayan sido diagnosticados, probablemente no han sido derivados con diagnósticos, pero estos no son acotados, y aquí hay un rol de los Tribunales de Justicia. Los niños son derivados a las instituciones y se toman medidas sin mayor conocimiento, basados en diagnósticos o en total desconocimiento del actuar de los jueces, lo que no ocurre obviamente en todas las regiones, pero existen casos concretos; por ejemplo, causas paralelas, causas de adopción y causas de protección que se ven interrumpidas porque una mamá salió en televisión y el juez inmediatamente abandona la causa de adopción en la cual han estado trabajando alrededor de dos años.

Eso significó que luego de los procesos de ingreso, en paralelo se trabaja en las competencias y habilidades parentales de los progenitores; es decir, al cabo de tres meses, una vez diagnosticado el niño, debe saberse si los papas son competentes y tienen las habilidades necesarias para revincularlos. Si no es posible hacerlo, debe trabajarse en una causa de adopción o prepararlos para una vida independiente.

Hace un año, de 594 niños que se atienden, el 27% estaban siendo preparados para la vida independiente, es decir, era imposible revincularlos con sus familias.

En la actualidad, esa cifra es de un 37%, o sea, probablemente lo que pasará en los programas residenciales es que en diez años más no va a haber movilidad, egresos, porque los menores que están dentro no tienen quién los reciba. El sistema se demoró, por lo tanto, fue imposible ejecutar las causas de adopción. Hoy nadie quiere adoptar niños de 8 o 9 años. El promedio de edad de los 594 niños es de 11 años. Se parte con un plan piloto que considera que, probablemente, los 14 años es una edad adecuada para prepararlos para independizarse, pero hoy se está incorporando menores de 11 años. Es decir, se sabe desde una edad más temprana que no se podrá revincularlos.

En el 2012 se generaron una serie de protocolos adicionales a la Circular N° 18. Hay un Dictamen de la Contraloría respecto a si se debe informar a la Fiscalía algunas situaciones y, claramente, hoy han sido requeridos por una Dirección Regional del Sename en que se conmina a informar a Fiscalía, cuando no existe delito; si hay una situación de maltrato. La educadora recriminó a una niña, pero no era un delito. Por lo tanto, le solicitaron nuevamente a la Dirección Regional que se pronunciara.

Obviamente, se acata lo ordenado por la Contraloría, pero pareciera que se desconoce la materia. Sin perjuicio de los problemas laborales, este año la institución ha perdido cinco juicios por despidos por incumplimiento graves. No se ganará en ningún Juzgado de Trabajo. Es imposible.

Asimismo, en 2013 se debió duplicar las dotaciones de supervisión a lo largo de Chile. Por ejemplo, se incorporó tres terapeutas ocupacionales, que están recorriendo los programas y generando rutinas diarias de trabajo con las educadoras de trato directo.

Es imposible encontrar una educadora que esté dispuesta a trabajar por 280 mil o 300 mil pesos mensuales, con una carga tan fuerte. Son dos educadores por turno y cada turno tiene nueve niños.

Por otra parte, se ha triplicado el área de selección y reclutamiento. Hoy no se encuentra en el mercado educadoras que estén dispuestas a trabajar por esos sueldos, y no se pueden aumentar.

Las duplas psicosociales están siendo conformadas por profesionales recién titulados, sin experiencia, pero que no son cuestionados por el Sename, y que probablemente van a permanecer solo dos años; no se tiene la capacidad de competir con un mercado que se encuentra casi en pleno empleo. Es imposible atraer un psicólogo o una asistente social.

### **Subvención Sename**

Hay un sentido de realidad que indica que es imposible aspirar a una subvención que se vaya a duplicar.

En su caso, la subvención representa un 30%. Respecto de las atenciones psiquiátricas, por ejemplo, el 57% de los niños, niñas y adolescentes, requieren atención psiquiátrica. Pero debido al presupuesto pueden dársela sólo a un 30%.

### **Comisión Jeldres: Medidas adoptadas**

Asimismo, en relación con los hechos detectados por la Comisión Jeldres, casi el 80% de sus residencias fueron visitadas el año pasado.

Tienen observaciones respecto de la metodología, pero, pese a ello, le parecieron rescatables algunos instrumentos que están utilizando y que se vinculan con las encuestas de satisfacción, que realizaron de manera trimestral.

A raíz de ese informe, en marzo fueron citados por la Dirección Regional del Sename, de la Séptima Región, respecto de un hogar que tienen en Lontué, en el cual niñas entrevistadas develaron que en un turno de educadoras se propinaban castigos constitutivos de maltrato: cuando hacían berrinches por las noches, las sacaban de la habitación y las trasladaban a un pasillo bastante oscuro.

Efectivamente, son situaciones de maltrato y conformaron una comisión interna, que presidió, y que tras indagar decidió despedir a tres educadoras, dos de ellas hermanas que llevaban más de doce años trabajando con la institución.

En su relato dicen que en algunos casos se veían superadas, y entiende que efectivamente debió ser así, pues no les entregaron la suficiente capacitación para manejar determinadas situaciones límites.

También desvincularon a una psicóloga, que si bien no había dado instrucciones para ejecutar los maltratos, estaba dentro de su trabajo pesquisarlos.

Además, se establecieron las amonestaciones respectivas a la directora del programa, lo que significó modificar contratos para casi obligar a las directoras a realizar visitas nocturnas.

En tercer lugar, relevaron a necesidad el que los profesionales, especialmente los psicólogos, en los espacios de trabajo con los niños, generaran espacios de confianza que permitieran develar algunos hechos y situaciones de maltrato, que probablemente se irán descubriendo con la generación y la confianza que se vaya creando con el profesional. Sin embargo, cuando se cuenta con psicólogos que duran un año y medio o dos años, se van perdiendo esos espacios, y los niños ya han pasado por diez psicólogos, sin contar a aquellos que venían derivados de otras instituciones.

Por lo tanto, hay nudos críticos en el sistema y la complejidad de los perfiles de atención es tremenda. El PER responde a un aporte por mayores complejidades. Es una reparación que se hace dentro del programa. El problema es que trae aparejada una cantidad de exigencias adicionales que a veces es casi peor. En relación con la baja especialización de los equipos, no se ha tomado conciencia al respecto. Los recursos son escasos, los salarios son exigüos.

No hay una política de salud mental dirigida a los adolescentes. Hay instituciones que esperan que los adolescentes infrinjan alguna ley para recibir atención mental, de lo contrario no la van a obtener. La atención psiquiátrica debe hacerse de manera privada. De esa forma, un niño que está en Los Ángeles debe trasladarse junto a una educadora a Concepción. Es decir, la atención psiquiátrica de un niño cuesta \$150.000. Es imposible para una residencia con 30 niños, que al menos uno de ellos pueda tenerla una vez al mes.

Por último, respecto de la no existencia de una ley de protección integral, es un grave error seguir esperando que el Ministerio de Desarrollo Social se pronuncie sobre esta materia que el último proyecto de ley establece, cuando hay una serie de temáticas que aun están inconclusas.

### **Ley de Adopciones**

En materia de ley de adopciones, muchas veces las causas por adopción están en paralelo. En Rancagua ocurrió con una de sus niñas. La medida de protección estaba en Pichilemu y la causa de adopción estaba radicada en Rancagua, y la jueza de Pichilemu decretó que la niña debía volver con su mamá, a pesar de que no debería ser así porque la mamá no era apta. Es más, la mamá tenía siete hijos, y los siete estaban en distintos programas. La jueza determinó que la niña volviera con su mamá y en ese momento la causa de adopción quedó paralizada, todo lo cual, demuestra la descoordinación existente

Tras la visita de la Comisión Jeldres, en su caso, no se tomó ninguna determinación. Desconoce si ello se deba a una excepción, en el entendido de que los casos no eran constitutivos de delitos, sino que eran situaciones de vulneración y maltrato. Sin embargo, no se tomó ninguna decisión hasta marzo.

En todas las causas de ingreso que han no hay ningún niño que nos haya sido derivado por vivir en condiciones de pobreza. Ninguno, absolutamente ninguno.

El último año tuvieron un egreso de 295 niños. De ellos solo hay 15 casos que no fueron gatillados directamente por su equipo sino que fueron resoluciones que tomó el tribunal

### **Señora Patricia Pérez Goldberg, Ministra de Justicia Presupuesto del Sename.**

Los Programas 01 y 02 del Sename han tenido un crecimiento acumulado, al 2013, de un 22,6% en relación a su precio costo base. El Programa 01 se refiere a lo que se transfiere vía subtítulo 24, por subvenciones. El Programa 02 se aplica a la administración directa, es decir, aquello que se ejecuta directamente por parte del Sename.

En cuanto al presupuesto que se está ejecutando durante 2013, se ha priorizado las siguientes áreas:

- Disminuir la brecha entre los costos reales y el monto de la subvención que se entrega en los centros residenciales de protección. Esto se relaciona con el subtítulo 24, Transferencias Corrientes, donde este año se incorporaron recursos por más 4.479 millones de pesos. La situación es que cuando se transfieren los recursos para subvención, no necesariamente alcanzan

para dar satisfacción a la totalidad de las necesidades de las niñas y niños que están en los centros residenciales. En razón de ello, una de las principales solicitudes presupuestarias planteadas por el Servicio durante el 2012, y que se está ejecutando este año, es comenzar a saldar esa diferencia entre lo que se entrega vía subvención, por la Ley N° 20.032, y los requerimientos reales de los distintos organismos de colaboración.

- Cubrir la demanda real de sanciones y medidas de la Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente. En la evaluación de dicha Ley se detectó que a veces se decretaban medidas por parte de los tribunales, tanto ambulatorias como de internación, pero no necesariamente existía la capacidad del sistema para absorber esa demanda; por ejemplo en el caso de la libertad asistida o especial. Por lo tanto, se incrementó un presupuesto vía transferencias corrientes en más 2.400 millones de pesos.

El artículo 80 bis, que se refiere a la facultad de los tribunales para ordenar una internación vía ley de Tribunales de Familia, también incrementó el presupuesto en más 1.424 millones de pesos, ya que el número de órdenes judiciales excedía el presupuesto base del servicio. Se hizo un análisis de cuál era ese delta que faltaba llenar y se incorporaron recursos en esa línea.

- Implementación de Centros semicerrados de Valdivia y Calama, con 400 millones de pesos. Uno de los puntos observados en la evaluación del funcionamiento del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente, era que cuando partió la Ley N° 20.084 no existían centros semicerrados en algunos lugares y el efecto práctico de ello era que los jóvenes que estaban condenados por dicha ley, en vez de cumplir su pena en un centro semicerrado de su ciudad, debían trasladarse a otra. Se producía un desarraigo familiar y, por lo tanto, un resultado indeseado, porque la falta de cercanía con su familia hacía más complejo su proceso de reinserción. Por ello se incorporaron recursos para implementar más centros semicerrados.

- Continuidad de medidas del Plan Jóvenes, con más de 1.981 millones de pesos. El Plan Jóvenes es un programa destinado al mejoramiento de los Centros de Responsabilidad Penal Adolescente. Se trabajó en el marco de una mesa con organismos públicos y privados para lograr mejor los objetivos de la Ley N° 20.084, que es la reinserción y la responsabilidad de los jóvenes. Se enmarca en 3 ejes: dignidad, reinserción y seguridad.

El planteamiento a la Dirección de Presupuestos fue incorporar recursos año a año. Por ejemplo, se hizo un piloto de educación, pues muchos de los niños o jóvenes que estaban en los centros cerrados tenían un déficit educacional y necesidades especiales debido a una temprana deserción escolar. Así, un joven que desertó en quinto básico y que hoy tiene 16 años, no está en condiciones de pasar a sexto básico porque tiene un déficit de estimulación y una serie de condiciones que se lo impiden.

Se hizo una mesa de trabajo con ACHNU (Asociación Chilena pro Naciones Unidas), Fundación Súmate y con distintos organismos públicos y privados especialistas en infancia. Se diseñó un modelo educativo y se le pidió colaboración al Ministerio de Educación, que entregó recursos adicionales para una subvención especial. Se implementó un modelo educativo especial que se hace cargo de esas necesidades particulares de los jóvenes.

Al elaborar el Plan Jóvenes, focalizado a RPA, jóvenes infractores, se desarrolló un programa en gradualidad y la ventaja fue que se pudo demostrarle a la Dirección de Presupuestos que era posible tener una medida de apoyo excepcional. Se planteó en etapas, y eso permitió invertir \$ 13.000 millones y asegurar la continuidad del programa en los distintos presupuestos.

- Reasignación presupuestaria para cubrir la lista de espera en los programas DAM, de diagnóstico; FA, de Familias de Acogida; PEE, de Explotación Sexual y Reparación de Maltrato, todo ello por 1.993 millones de pesos. Esto es algo relevante pues históricamente no existía una individualización por niño o niña en relación con la lista de espera; se sabía que existía una lista de espera, pero sin un RUT o un número específico. Por ello se individualizó esa espera, identificando cuál era la real dimensión de esa lista, lo que permitió identificar que teníamos una brecha y, por lo tanto, la necesidad de recursos adicionales y de reasignar medios para disminuir esa nómina.

A ello se suman otras medidas, como el incremento de recursos en el Servicio Médico Legal, de 800 millones de pesos, para contratar especialistas y hacer pericias en forma más oportuna. Desde la perspectiva del Ministerio, esto es muy relevante, porque en los procesos reparatorios no solamente importa que exista la atención psicológica, sino también la oportunidad de esa atención, pues cuando es tardía se producen consecuencias mucho más

perniciosas respecto de los niños, porque no cierran este proceso en forma adecuada.

En general, los recursos que están destinados, vía transferencias del subtítulo 24, son aproximadamente el 65,1% del presupuesto total y las residencias equivalen al 22,6% del presupuesto total, vía transferencias. Es importante puntualizar que no todos los organismos colaboradores, que tienen esta calidad conforme a la Ley N°20.032 y que forman parte del sistema residencial, tienen como única fuente de financiamiento los programas del Sename. Por ejemplo, en el caso de Opción, recibe fondos como colaborador, pero también tiene otras vías de financiamiento. Por ello, es importante tener en cuenta que cuando uno analiza los presupuestos de Opción, tiene que considerarse lo que es entregado vía transferencia y mediante otros fondos de programas a los que postulan.

#### **Prioridades presupuestarias 2014**

En cuanto al presupuesto 2014, las prioridades han sido:

- Enfrentar la lista de espera en los programas de atención, a saber, programas de maltrato, de intervención especializada de familias de acogida y de explotación sexual. En el proyecto de ley de presupuestos se incorporan más de 4.318 millones de pesos para cubrir la lista de espera.
- Acortar la brecha del valor de la subvención de las Familias de Acogida (FA) y los Programas de Explotación Sexual y Comercial Infantil (PEE). Hay estudios que demuestran que lo que se entrega por vía de subvención no alcanza para cubrir todas las necesidades; por lo tanto, tratándose de programas de mayor complejidad, por las características de los niños y por la situación que ellos han vivido, pareció relevante enfatizar en ellos. Para ello se asigna más de 1.223 millones de pesos.
- Acortar la brecha de demanda territorial de los programas de atención, pues en regiones de gran extensión territorial muchas veces había ofertas de atención solo en las capitales, pero no en los lugares más apartados. Por ello se realizó un catastro a nivel nacional y se planteó un programa para tener una cobertura más gradual a nivel país, que no necesariamente existiera una distancia considerable entre el lugar en que el niño reside junto a su familia y el lugar en donde finalmente debía ingresar en una residencia. Se asigna a este propósito 4.895 millones de pesos.

- Disminuir la brecha de supervisores técnicos, lo que implica incorporar mayor cantidad de personal para hacer la supervisión en los distintos proyectos. Contará con más de 211 millones de pesos.
- Tener recursos para asumir la demanda de los tribunales vía artículo 80 bis, que es de internación inmediata para tratamiento especializado. Dispondrá de 1.569 millones de pesos.
- Especialización del personal en materia de responsabilidad penal juvenil. Se trabajó con la UFRO en un proyecto de investigación de varios años, que planteó un programa de capacitación gradual para funcionarios, orientado a establecer competencias básicas, medias y especializadas. Para ello se contemplaron recursos especiales, estimando su presupuesto en 946 millones.

Por lo tanto, en materias de Justicia para el próximo año, se consideran 13.163 millones de pesos para ser incorporados en la Ley de Presupuestos.

### **Subvención para Residencias**

La Ley N° 20.032 de 2005 establece un sistema especial de atención de la niñez y adolescencia, a través de la red de colaboradores del Sename. Esa norma define cuáles son las líneas de acción subvencionables y establece que son las OPD (Oficina de Protección de Derechos de NNA), los Centros Residenciales, los Programas y el Diagnóstico.

El artículo N° 23 del Reglamento de esta ley plantea que la subvención es el auxilio económico que se entrega a través de una transferencia de fondos a este ente receptor, es decir, al organismo colaborador.

La unidad de dinero en la cual se expresa esta subvención es la USS (Unidad de Subvención Sename), que equivale a 10 mil pesos y que se va incrementando anualmente de acuerdo al índice de variación del IPC, en enero de cada año. El valor de la USS para 2013 es de \$13.410.

Los Centros Residenciales se definen como aquellos destinados a la atención de los niños, niñas y adolescentes privados o separados de su medio familiar. Se clasifican en Centros de Diagnóstico y Residencias. Los Centros de Diagnóstico están destinados a la atención transitoria y urgente de los niños que requieran ser diagnosticados o ser separados de su medio familiar

mientras se adopta una medida de protección a su favor y cuyo objetivo es proporcionarle alojamiento, alimentación, abrigo, apoyo afectivo y psicológico y otros cuidados. Estos centros se dividen en Centros de Diagnóstico para lactante o preescolares y Centros de Diagnóstico para mayores.

Por su parte, las Residencias están destinadas a proporcionar de manera estable a los NNA separados de su medio familiar, alojamiento, alimentación, abrigo, recreación, estimulación precoz, apoyo afectivo y psicológico, asegurando su acceso a la educación, salud y a los demás servicios que sean necesarios para su bienestar y desarrollo. Pueden ser de protección para mayores, de protección para lactantes o preescolares, para niños, niñas y adolescentes con discapacidad y especializadas. Básicamente, tienen un objetivo similar, pero incluyen, además, salud, educación y otros servicios que son necesarios en relación con los niños.

El artículo N° 29 de la Ley N° 20.032 asimila ciertos criterios en base a los cuales se paga la subvención. Esos criterios son la edad de los NNA, la discapacidad, la complejidad de la situación que el proyecto pretende abordar, la zona y la cobertura de la atención. Por ejemplo, si se trata de niños con discapacidad o necesidades especiales, tienen un ponderador superior la zona y la cobertura de la atención. Si se trata de una zona alejada, donde es mucho más difícil disponer de una oferta, también tienen un valor adicional.

Entonces, para determinar el monto concreto a pagar por niño, se utilizan los valores bases de la subvención que se establecen en el Reglamento y todos esos criterios. Si uno combina distintos criterios, como lejanía y complejidad de la atención, resulta una subvención mayor.

La asignación de la subvenciones se hace mediante el procedimiento de concurso público. Se preparan bases de licitación y se selecciona la mejor oferta en base a elementos técnicos.

La dificultad es que, en base al estudio que ha realizado el Sename y el Ministerio de Desarrollo Social, el valor que se paga por subvención no cubre las necesidades que tienen los niños en las residencias. Hay dos estudios sobre el tema. El primero es un estudio de costos de la Fundación León Bloy, de 2009, que fue hecho en forma retroactiva, que señala que la subvención solo cubre el 58% del costo por niño o niña, en promedio. En el fondo hace un

rango entre el 49% y 91%, pues dependiendo del tipo de residencia, es diferente la cobertura.

Un segundo estudio, encargado por el Ministerio de Desarrollo Social y PNUD a Focus (2011), plantea lo mismo y recomienda aumentar la subvención de 8,5 US\$ a 15 US\$.

El Ministerio, mediante el Decreto N° 105 de 2012, modificó el Reglamento de la Ley de Subvenciones que establecía los topes y la forma en que se pagaba, y se aumentó en forma gradual el monto de la subvención. De esta manera, por concepto de valor base, que Focus sugería cambiar de 8,5 a 15 US\$, a contar de 2012 se incrementó en un 7%, el 2013 en un 10% y el 2014 y 2015 el incremento será de un 10%. Eso se hizo a través de la modificación reglamentaria. Por lo tanto, la proyección a 2015, es 12,1 Unidades de Subvención Sename.

<b>CENTROS RESIDENCIALES</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Valor Base US\$	8,50	9,1	10,0	11,0	12,1
Aumento % US\$	-	7,0	10,0	10,0	10,0
Costo niño/mes (\$)	107.525	121.964	134.160	147.576	162.334
Monto total (\$)	24.323.825	26.026.493	28.629.142	31.492.056	34.641.262
Aumento Presup. según Reglamento	-	1.702.668	2.602.649	2.862.914	3.149.206
Monto en \$ de 2013	-	1.750.342	2.678.126	2.945.939	

El Ministerio está planteando a la Dirección de Presupuestos la necesidad de continuar aumentando la subvención de acuerdo con la sugerencia del estudio y no detener el incremento el año 2015, sino llegar 15 US\$, que es la recomendación técnica. Ello implica una modificación reglamentaria y, obviamente, comprometer recursos en esa línea.

<b>CENTROS RESIDENCIALES</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Valor Base USS	13,0	14,0	15,0
Aumento % USS	7,4	7,7	7,1
Costo niño/mes (\$)	174.330	187.740	201.150
Monto total (\$)	37.217.885	40.080.799	42.943.713
Monto en \$ de 2013	2.576.623	2.862.914	2.862.914

### **Avances en la gestión**

- Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros Privativos de Libertad (CISC RPA), que están establecidas en el Reglamento de la Ley N° 20.084, sobre responsabilidad penal adolescente. El artículo N°90 de ese Reglamento establece lo que se denomina CISC RPA, que tiene por objetivo mejorar el sistema de privación de libertad, sobre todo desde la perspectiva de la dignidad y derechos de los adolescentes.

Lo interesante de estas comisiones es el carácter interinstitucional que está establecido en el propio Reglamento, lo que le concede relevancia a las indicaciones que formula. Están integradas no solo por el ente administrativo, sino también por el Poder Judicial, el Ministerio Público, la sociedad civil, los académicos.

El Ministerio de Justicia publica todas las observaciones y los informes. Se trabajó en una pauta de análisis respecto de los formatos de revisión, cuyo resultado se está publicando en la página web desde el año 2010. También se sistematizó todo lo que existía anteriormente y se subió a la página web toda la información.

- Comisión Interinstitucionales de Supervisión Centros Residenciales de Protección (CISC Protección). En otra medida de gestión se replicó la buena experiencia que existía respecto de las CISC en materia de protección. Teniendo como base esa buena práctica, a través del Ordinario N° 2275 de marzo de 2012, se instruyó a nivel nacional (Seremías) la implementación de mecanismos de supervisión en materia de protección. Las

Residencias son 280 a nivel nacional y, por lo tanto, la supervisión se focalizó en aquellas que tuvieran una peor evaluación, de acuerdo con el informe semestral de los jueces de familia, y se les revisó sus condiciones de habitabilidad. También se publican esos informes.

- Plan de 11 Medidas para la Reinserción Juvenil. Hoy existen cerca de 1.300 jóvenes que están privados de libertad, en internación provisoria o cumpliendo condena en régimen cerrado o semicerrado, conforme a la Ley N° 20.084. Lo que se buscó a través de este plan fue poder trabajar en tres ejes: dignidad, reinserción y seguridad. Por ejemplo, mejorar la alimentación al interior de los centros, mejorar la atención de salud, contratar personal paramédico, enfermeras, el mejoramiento de baños y servicios higiénicos. Con el Ministerio de Salud, se trabajó para incorporar la ficha CLAP en el sistema de atención primaria y hacer una clasificación desde el punto de vista de la salud de los jóvenes cuando ingresan a los centros.

Como medidas de seguridad, están la implementación de redes secas y húmedas y el cambio de los colchones. Uno de los elementos históricamente referidos por las CISC era que los colchones, al tener un material de carácter ignífugo y ser de mala calidad, muchas veces, se humedecían. Por ello era importante hacer una inversión en colchones de mejor calidad que tuvieran, aunque a un costo mayor, una mayor durabilidad y permitieran otorgar una mejor calidad de vida de los jóvenes que duermen en los centros.

En materia de reinserción, existe un piloto de educación y la capacitación laboral. Se trabajó en un análisis de la oferta laboral y de los intereses de los jóvenes por Región, para poder juntar las necesidades de capacitación con la oferta laboral. Antes la oferta no conversaba con la demanda y era importante distinguir cuáles eran las actividades productivas de esa zona, para concatenarlas con la capacitación requerida.

También hay fortalecimiento de la participación. Un ejemplo es el programa “Mejorando mi Centro”, que es un concurso que se realiza entre todos los Centros, donde se involucran los jóvenes y los educadores, para postular a un premio, con primer, segundo y tercer lugar, haciendo proyectos en conjunto, pudiendo tomar una cantidad de recursos para mejorar el centro. Por ejemplo, en el sur, los jóvenes, muchos de ellos

padres o madres de familia, construyeron un espacio recreativo para estar con sus hijos; ellos mismos hicieron una plaza con juegos. Ese proyecto tuvo un reconocimiento especial en el concurso que hace poco desarrolló en su segunda versión.

Esta mesa de trabajo, desarrollada junto con el Sename y Gendarmería, también es relevante, porque los jóvenes privados de libertad están en los centros del Sename en número que fluctúa entre los 1.100 y los 1.200, pero hay alrededor de 200 que están en las secciones juveniles de gendarmería, que son aquellos que cumplen los dieciocho años de edad. Sin embargo, se convocó en una sola mesa a ambas instituciones para trabajar indicadores comunes.

Esto es importante, porque normalmente cuando se trata de políticas públicas nos quedamos en la formulación de aspiraciones, pero sin lograr medirlas, lo cual es un desafío para el sistema en general. Por eso, se trabajó la elaboración de indicadores que permitieran definir avances, dado lo cual, por cada medida hay metas específicas y un indicador con el avance de estas metas, las que se actualizan en forma bimensual en la página web, de manera de sumar esfuerzos y hacer que las dos instituciones trabajen conjuntamente.

- Trabajo Intersectorial. Se desarrolló una coordinación con el Ministerio de Salud, orientada al Centro de Administración Directa de Pudahuel, con un sistema de asesorías clínicas y una mejor gestión de la red asistencial, agilizando la tramitación de las interconsultas; al desarrollo de un proyecto de unidad psiquiátrica polivalente para niños y niñas adolescentes; de unidades hospitalarias de corta estadía dentro de los CIP y de los CRC (Centros de Internación Provisoria y Centros de Régimen Cerrado), lo cual implica habilitar camas y una unidad especial con personal especializado, todo habilitado dentro de los mismos centros por Salud y aprobado mediante resolución de la Seremía de Salud, para evitar que los jóvenes se trasladen y reciban una atención oportuna al interior del mismo centro privativo de libertad.

Junto con esto, también se trabajó en los pilotos de unidad de atención de salud en los Centros cerrados y semicerrados y en los Centros de Internación Provisoria y en los Centros cerrados, donde cuenten con paramédicos, equipamiento e insumos médicos, y horas de enfermería,

cuestión, por demás, importante al momento de ingresar los jóvenes. Por ejemplo, en el caso de un joven que presentaba un consumo adictivo o una dependencia a las drogas, es importante saber si se trata de un consumo episódico, de una dependencia o de un trastorno más severo, vinculado a alguna enfermedad psiquiátrica. Es importante conocer todo este panorama, por cuanto incide en una serie de acciones a ejecutar dentro de los centros; así, si un joven presenta tendencias suicidas o si requiere de un cuidado especial, es importante tener el diagnóstico. No se contaba con el personal especializado para ello.

En materia de Justicia y Educación, se conformó una mesa entre ambos Ministerios con el Sename, para extender los pilotos educativos que comenzaron a trabajarse en el contexto del Plan Jóvenes. Los pilotos educacionales se hicieron en los Centros cerrados y en los Centros de Internación Provisoria. El Sename formuló un proyecto educativo institucional especial, que partió con la mesa de educación en 2011, en el contexto del Plan Jóvenes.

- Campañas Educativas. En 2011 se formuló una guía que tuvo muy buena acogida, sobre todo en la comunidad. Es una guía sobre prevención del abuso sexual infantil, dirigida particularmente a los padres. Contiene una descripción de los indicadores y signos a los cuales se debe poner atención, además de los distintos números de teléfono y lugares donde recurrir en caso de consulta. La guía fue difundida en colegios y seminarios; también está disponible en la página web, para su uso gratuito.

De la misma forma, se realizó la campaña educativa de prevención del abuso sexual infantil, en que, a partir de la experiencia de organismos internacionales y con la participación de peritos psicólogos del Servicio Nacional de Menores y peritos psiquiatras y psicólogos infantiles del Servicio Médico Legal, se diseñaron cuentos para preescolares de cero a seis años, para niños de seis a doce años y para adolescentes de 12 años y más. Por ejemplo, en el caso de los adolescentes, está enfocado en el chat, en la forma en que los jóvenes se contactan con terceros y en las situaciones que los exponen y dejan vulnerables. Todo está en un lenguaje bastante amigable para los niños, de modo que comprendan los riesgos.

- Programa de Aseguramiento de la Calidad de las Residencias (ASCAR). Su objetivo es implementar un programa que permita solucionar nudos críticos del sistema residencial y sentar un modelo que permita una mejor calidad en las residencias, mediante un proceso de mejora continua. Hay algunas que son más pequeñas, que no corresponden a las grandes colaboradoras, que también requieren un proceso de acompañamiento y de ayuda. Por eso, eje de este Programa es la comunicación y el trabajo conjunto con las residencias, como también centralizar la información disponible, hacer levantamientos y actualización de la información; apoyar la gestión de la residencia y tener líneas de trabajo transversal con la red y, finalmente, evaluar procesos y resultados.

### **Respecto del proyecto Ascar**

Se hizo una selección de personal con el objetivo específico de tener personal idóneo con perfiles de psicólogo, asistente social y abogado, de manera tal que fueran triadas especializadas. No se admitió a personas que no tuvieran experiencia en niños. Se hizo la selección de personal, y ya se están distribuyendo y articulando en sus bases y desplegando, de acuerdo al cronograma que elaboró el equipo directivo, compuesto por siete personas, entre ellos, dos sociólogos, abogados y administradores públicos.

Se generó un cronograma de trabajo que permitiera ir a las 280 residencias y en una segunda etapa, tener un equipo de apoyo a la gestión, integrado por administradores, nutricionistas y prevencionistas de riesgo, que no solo apoyen la intervención, sino también la gestión de esas residencias. Además, se pueden evaluar los liderazgos al interior de las residencias, ya que un buen líder puede hacer grandes cambios, pero obviamente debe articular mejor las redes.

Ese modelo está en marcha y su objetivo es llegar a las 280 residencias de protección, pero priorizando aquellas con un alto perfil de riesgo, aquellas más complejas, de manera tal de tener como ente articulador la integración de la información. Es decir, tomar aquella disponible y no levantar la que no existe, actualizarla y centrarse en este modelo de gestión de casos, más que en la supervisión del proyecto.

El proyecto involucra un cronograma para este año y el próximo; tiene una prolongación a nivel presupuestario al siguiente ejercicio para instalar este sistema de manera permanente, de forma tal, que sea como un insumo que permita no solo tener una supervisión del Poder Judicial, de la CISC o de las distintas fuentes de información, sino una mirada unitaria.

**Productos esperados de este proyecto fueron:**

1.-La ficha individual unificada, iniciativa desarrollada por el Poder Judicial, en convenio con la Unicef. Es una ficha respecto de cada niña o niño que está en el sistema residencial, cargada al SITFA, que es el sistema de gestión de causas de los Tribunales de Familia, de manera que esté alimentada en forma permanente. Uno de los objetivos fundamentales es que esto se mantenga actualizado.

Como Cartera, se aspira a que no solo exista una ficha individual, que es un excelente esfuerzo de sistematización de información, sino que permanentemente esté disponible para la toma de decisión, es decir, no basta que se haga un recopilación, sino que es importante que esté actualizado, porque permite una revisión más periódica de las medidas de protección dictadas por los tribunales para permitir una mejor coordinación con la red. Esto es importante, porque la idea central, es pasar de la supervisión de un proyecto a la gestión de un caso, o sea que los niños no permanezcan invisibles dentro de una residencia, de un proyecto, sino que se gestione el caso de ese niño y por eso es relevante la ficha de atención individual y su actualización permanente. El Poder Judicial se encuentra actualizando y cargando esta ficha en el SITFA, Sistema Informático de Tribunales de Familia.

Se une la información del Sename con información del Poder Judicial como único instrumento, porque, de lo contrario, hay dos fuentes de información y es mucho más difícil tener una mirada de cuál es la situación de un niño. El desafío es caminar hacia la integración de la información.

2.- Fortalecimiento de los equipos de trabajo dentro de las residencias. Hay residencias que pueden requerir un fortalecimiento del perfil de los profesionales y tener trabajo de apoyo en terreno para sustentar la labor de las residencias.

3.- Bases de un modelo de supervisión y monitoreo orientado hacia la gestión del caso individual, al caso del niño en particular, no a la cuestión general. En términos prácticos, la supervisión de la residencia puede ser un control de carácter económico, de cómo se gastan los recursos, o una supervisión de la infraestructura, de las condiciones de habitabilidad, pero no debe olvidar que el foco debe ser la gestión del caso del niño particular.

Por ejemplo, si el niño está internado hace poco tiempo: ¿cuándo se le revisó por última vez la medida de protección? ¿Existió la posibilidad de trabajar de mejor forma con la familia, para asegurar su derecho a vivir en familia, más que someterlo a una institucionalización prolongada? De eso se trata la orientación a la gestión del caso individual, de dirigir los aportes de todos los actores hacia ese objetivo particular.

4.-Sistema de consulta continua de los niños y adolescentes, donde la idea es elaborar, en forma conjunta, instrumentos que permitan detectar tanto los índices de satisfacción con la vida como las situaciones que vulneren sus derechos.

5.-Coordinación territorial, regional y nacional, sobre todo lo que tiene que ver con la articulación de redes públicas y privadas para solucionar nudos críticos y sentar las bases para un nuevo modelo de protección general y especial.

En cuanto a la cobertura territorial del Programa ASCAR, el número total de residencias a visitar asciende a 280. Los lugares de asiento de los equipos operativos son La Serena, Valparaíso, Santiago, Concepción y Temuco, con un equipo en terreno cada una, salvo en Santiago, que por su dimensión territorial cuenta con cuatro equipos en terreno, y en Concepción y Temuco, donde existen dos equipos en terreno.

A partir de estas cuatro zonas, norte, centro, centro-sur y sur, se revisan y apoyan todas las Residencias que configuran el sistema SUP.

### **Iniciativas Legales**

Existe un proyecto de ley que crea los Servicios de atención de la infancia y de la adolescencia (Boletín N°8487-07), uno en materia de protección, otro respecto de responsabilidad penal adolescente, que está en tramitación en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, y donde la

perspectiva del Ejecutivo es que, si bien está aprobada la parte referida al Servicio Nacional de Responsabilidad Penal Adolescente, acogiendo y compartiendo la visión de los parlamentarios, parece importante que la segunda parte del Servicio, es decir, aquella que crea el Servicio Nacional de Protección de la Infancia y la Adolescencia, al ser de carácter operativo, vaya de la mano con la Ley Integral de Protección de los Derechos de la Infancia y de la Adolescencia, que debe inspirar su operación.

En ese sentido, se ha planteado al Ministerio de Desarrollo Social en cuanto a la importancia de concentrar los esfuerzos en la Ley de Protección Integral, que es la ley marco que permite nutrir y mejorar algunos aspectos operativos del segundo proyecto.

Además, está la Ley N° 20.526, que sanciona el acoso sexual contra menores; la Ley que agrava penas para los delitos sexuales contra menores, recientemente promulgada; la Ley N° 20.685, que completa el agravante, pues aún existía un vacío respecto de quienes tuvieran relación con los niños, pero no como educadores, sino que en los colegios desempeñando otras funciones; lo mismo sucede con el transportista escolar, en materia de eliminación de antecedentes y acceso a la libertad condicional; la Ley N° 20.594, que crea las inhabilidades para condenados por delitos sexuales; el proyecto de la nueva Ley de Adopción, que recoge muchas de las iniciativas de los parlamentarios en cuanto a mejorar un sistema que ya tiene 14 años y requiere ser actualizado; la mesa de expertos de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, que ha trabajado en dos etapas: primero, con todas las instituciones, como el Ministerio Público, el Poder Judicial y la Defensoría Penal Pública, para hacer un catastro de todos los nuevos críticos de la Ley N° 20.084. Y, segundo, convocando a una comisión de expertos, con quienes se trabajó intensamente durante tres meses y que se encuentra afinando las propuestas de las instituciones y las de los expertos, por ejemplo, en materia de norma sobre quebrantamiento de condena, unificación de pena, aprobación de ley de plan de intervención individual y otros elementos de la Ley N° 20.084.

También está el proyecto de Protección Integral de los Derechos del Niño. En la actualidad se trabaja en tener la oportunidad de presentar aquellos aspectos recogidos de las observaciones de los parlamentarios que deben ser mejorados, como lo que dice relación no sólo con promover los

derechos, sino que garantizarlos, incorporar un catálogo de derecho y, de alguna manera, mejorar el proyecto en el sentido en que se señaló en esta Comisión.

### **Desafíos para el Sename**

El Sename fue creado en 1979. Su modelo de atención mezcla distintos elementos. Antes existían hogares de carácter privado que se financiaban íntegramente con recursos particulares, como beneficencia. Luego, con el cambio social, se empezaron a complejizar los perfiles de los casos, por lo que los organismos colaboradores, aún siendo privados, se percataron que existía un déficit en el financiamiento. A su vez, los organismos de beneficencia tradicionales empezaron a restar recursos; todos estos elementos confluyeron a que, finalmente, existiera un sistema mixto, con centros de administración directa, los Cread, financiados por el Estado; centros de organismos colaboradores y centros independientes que no tienen subvención Sename.

El desafío del cual se hace cargo el nuevo proyecto de Dirección de Servicio, es tener un sistema de acreditación de los organismos que no están afectos a la ley de subvenciones, porque no manejan recursos públicos y, por lo tanto, no están sujetos a la supervisión del sistema público y se genera un vacío, porque deberían estar sujetos a supervisión.

En conclusión, se fue construyendo una suerte de edificio no sistemático, por eso es tan importante la Ley Integral de Protección de la Infancia y la Adolescencia, que tiene esa mirada transversal e integral. A su vez, permite regularizar situaciones que son, francamente, constitutivas de una realidad anómala, por cuanto son organismos que tienen financiamientos enteramente privados. De por sí, esto no sería malo, si es que existiera un sistema de supervisión que fuera homologado para todos.

Es importante tener en cuenta que si se pensara en un modelo de administración íntegramente estatal, existirían debilidades, porque hay lugares alejados en donde, en términos prácticos, sería muy difícil levantar un proyecto. Entonces, se podría pensar que es razonable permitir que, en una localidad lejana de una Región con una gran extensión territorial, una iniciativa privada que cumpla ciertos requerimientos técnicos, pudiera levantar un proyecto para 10, 15 o 20 niños, ya que el Estado no puede crear 300 residencias a nivel país. Por eso, los centros de administración directa son menos. Más allá de la

calidad de financiamiento privado, mixto o enteramente público, lo importante es tener un buen sistema de supervisión sólido que integre todos los insumos.

Para el nuevo proyecto existen distintos mecanismos de supervisión. La supervisión financiera y técnica que hace el Sename, la revisión que hace la CISC en materia de condiciones de habitabilidad, la supervisión que hace la Contraloría General de la República respecto del manejo de los recursos, y la supervisión semestral que hace el Poder Judicial. Hay diferentes vías de revisión. Sin embargo, con este nuevo paradigma se busca pasar de la supervisión del proyecto a la gestión del caso puntual y concreto de los niños.

Es un tremendo desafío tener especialistas y personal calificado en zonas alejadas. De hecho, ni siquiera hay para la población general, eso es una realidad efectiva. Por eso es que se ha avanzado con el Ministerio de Salud, pues el subsecretario Castillo, quien ha sido sensible a estas materias, ha generado dos proyectos muy importantes. Uno es una residencia especializada, el Cread Pudahuel, que permitirá acreditar ante la Dipres que vale la pena invertir en un modelo especializado. Es decir, la red de Salud no puede ser la misma, porque no puede hacerse cargo de estas realidades. Además, se está implementando una unidad polivalente, que se hará cargo de las patologías duales, de todas estas situaciones que se generen.

La Ley de Protección Integral marca un punto de inflexión bien relevante, dado que obliga a los Ministerios. Sin embargo, esto no es un asunto de Justicia, del Sename o sectorial, sino de Educación, de Salud, es decir, transversal. Por eso es tan importante ese elemento en la Ley de Protección Integral, porque obliga a una articulación intersectorial, de lo contrario, siempre vamos a tener visiones parciales, sesgadas en su limitación sectorial.

Respecto de la supervisión, el Sename tiene distintas vías. Una de ellas la ejecuta semestralmente el Poder Judicial, respecto de las residencias y, la otra la hacen las Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros (CISC), en materias de condiciones de habitabilidad y de seguridad. Las CISC son llevadas por académicos y expertos que evalúan las condiciones de infraestructura del centro. El Poder Judicial evalúa la situación de los niños.

La evaluación no está unificada, existen diferencias en lo que se evalúa, por eso es tan importante la ficha individual de los niños.

La Contraloría supervisa lo que realiza Sename, y emite sus informes.

### **Nuevo estructura de protección a la infancia**

Hay dos opciones, una asigna los recursos en el informe financiero, en cuyo caso la incorporación de los recursos viene supeditada a la creación del Servicio y la otra opción es la incorporación inmediata al presupuesto del Sename.

El Ministerio ha optado por el incremento presupuestario del Sename, incluso, cuando se empezó a trabajar en el proyecto nuevo del Servicio Nacional de Responsabilidad Penal Adolescente, junto a la Universidad Diego Portales, al profesor Miguel Cilleros y expertos en el área de infancia y adolescencia, además de trabajar en el proyecto de ley, incrementamos el presupuesto de Sename en el 20% desde 2010 a 2013. Por lo tanto, la vía siempre ha sido, independientemente de la tramitación legislativa, incorporar recursos frescos al marco de la acción presupuestaria.

### **V.-LISTADO DE OFICIOS DESPACHADOS Y DOCUMENTOS DE RESPUESTA RECIBIDOS POR LA COMISIÓN EN EL MARCO DE SU INVESTIGACIÓN.**

Durante el ejercicio de su cometido la Comisión ha despachado los siguientes oficios, formulando las consultas o requiriendo la información que a continuación se detalla<sup>71</sup>, con sus respectivas respuestas, cuyos anexos se encuentran en la Secretaría de la Comisión y forman parte de este informe:

<b>OFICIOS Y CONSULTAS ENVIADAS</b>	<b>OFICIOS Y RESPUESTAS RECIBIDAS</b>
<p><b>20.08.13 004/2013 a CS:</b> Informar sobre visitas efectuadas por mandato legal a los hogares de sus respectivas jurisdicción, según artículo 78, Ley N° 19.968, en lo relativo a las siguientes materias:</p> <p>Bitácora de los hogares visitados en los últimos 4 años con indicación de lo que a continuación se indica:</p> <p>a) Número de niños visitados, observaciones realizadas y</p>	<p><b>Ord 113 de 10.09.2013 de CS, da respuesta a 004/2013 y a 008/2013 de la Comisión Investigadora:</b> El Proyecto de Levantamiento de Información de NNA es una necesidad detectada en el marco del desarrollo del Proyecto de Implementación de las Metodologías de Trabajo del Centro de Medidas de Santiago en la V Región. La creación de la ficha individual por menor responde a la necesidad de contar con información homologada de éstos.</p> <p>En el marco del Proyecto de Implementación de Metodologías de Trabajo a Nivel Nacional a cargo de la</p>

<sup>71</sup> Análisis efectuado con la colaboración de la señora Alicia Gariazzo Gavilán, Economista asignada a la Secretaría de Comisiones

<p>particularmente de lo evaluado tanto positiva como negativamente.</p> <p>b) Informe de diagnóstico efectuado en los años 2009, 2010 y 2011 respecto de los hogares visitados.</p> <p>c) Envío de un ejemplar de la Ficha Individual y de Residencia aplicada en el Plan Piloto, señalando su objetivo, elementos de medición e indicación de su protocolo de aplicación.</p> <p>d) Indicación del número de niños al que le fue aplicada la Ficha, individualizando el hogar y su forma de administración.</p> <p>e) Información sobre las personas e instituciones participantes en las 10 Jornadas de Transferencias efectuadas en las diversas regiones.</p> <p>f) Información respecto del recinto donde fueron destinados los menores que se encontraban en los centros cerrados por el SENAME, indicando la mayor cantidad de antecedentes que sea posible aportar.</p> <p>g) Consideraciones tenidas a la vista para aplicar un procedimiento diferente del Informe de Levantamiento y Unificación de Información de Niños, Niñas y Adolescentes en Sistema Residencial en Chile, en la Región de Magallanes.</p> <p>h) Monto del convenio de colaboración celebrado con UNICEF con indicación del universo total de niños considerados en el sistema y el número de lo efectivamente realizado en el Proyecto de Levantamiento y Unificación de Niños, Niñas y Adolescentes.</p> <p><b>20.08.2013 008/2013 a CS:</b> Solicita informe final que contiene las acciones desplegadas durante la ejecución de Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información referente a los Niños y Adolescentes en sistema residencial en Chile, como asimismo, las conclusiones alcanzadas en el mismo y los desafíos pendientes hacia el futuro, trabajo realizado por las juezas de familia Mónica Jeldres, Patricia Rivera, Alejandra Valencia y Cecilia Ruiz, y remitido a la Excm Corte Suprema con fecha 11 de enero del año en curso.</p> <p><b>21.08.2013 011/2013 a CS:</b> solicita información respecto de las fechas en que tomó conocimiento del Informe efectuado por la Comisión Jeldres.</p>	<p>Jueza Mónica Jeldres, a enero 2013, se completaron 4.416 fichas de menores en un universo de 15.000. Como instrumento paralelo la Comisión elaboró un cuestionario que se hizo a 374 menores en algunas de las residencias visitadas.</p> <p>EL OFICIO ADJUNTA METODOLOGÍAS, INFORMACIÓN CUANTITATIVA, INFORMES GENERALES DE UNICEF, FICHAS, CONVENIO UNICEF/PJ. NADA ÚTIL PARA EL MANDATO DE LA COMISIÓN.</p> <p>Por otra parte, la CS carece de información respecto a los recintos donde fueron destinados los menores que se encontraban en los hogares que el SENAME cerró. Esa información debe pedirse a los Juzgados de Familia.</p> <p><b>Ord 13 de 26.08.2013 de CS, da respuesta a Oficios Nº 008/2013 y a 011/2013 de la Comisión Investigadora:</b> La CS se refiere a diversos documentos de interés para la investigación que realiza la Comisión referidos al proyecto de levantamiento de información en el sistema residencial del SENAME según el convenio suscrito con UNICEF.</p>
<p><b>21.08.2013 005/2013 a Director SENAME: a</b></p> <p>1. Efectividad de existir un informe de traspaso de la situación de los hogares bajo su administración, en relación a la</p>	<p><b>Ord 1948 de Dir de SENAME en respuesta a Oficio 005/2013 Contiene 7 carpetas:</b></p> <p>Carpeta 1: Describe modelo de protección y oferta residencial con 285 residencias con 10.358 plazas. Modalidades, evolución y costos por modalidad. La</p>

<p>situación de los niños, como asimismo, de su infraestructura y del personal a su cargo, y en su caso, remitir la información.</p> <p>2. Existencia de otros informes de levantamiento de información de años anteriores con indicación de las medidas adoptadas después de los respectivos diagnósticos.</p> <p>3. Listado de los centros de residencias colaboradoras acreditadas, monto de la subvención entregada a cada uno de ellos y cantidad de niños residentes, número de profesionales y oferta programática de los mismos.</p> <p>4. Informe de supervisión del hogar de Arica.</p> <p>5. Procedimiento (cronograma) adoptado por esa Institución al conocer el Informe de Levantamiento y Unificación de Información de Niños en Sistemas Residenciales con indicación de la fecha y participación en el mismo.</p> <p>6 Bitácora de supervisión de los hogares de administración directa.</p>	<p>propuesta presupuestaria para 2014 incorpora aumento de 40% del valor de la subvención de familia de acogida, con el fin de disminuir la brecha, pasando de un valor de US\$6.7 a US\$ 9.38.</p> <p>Carpeta 2: Informes de Comisiones Interinstitucionales de Supervisión de Centros y visitas que realizaron los Tribunales de Familia durante 2012 y 2013 por Región.</p> <p>Carpeta 3: Listado de Instituciones Colaboradoras del SENAME actualmente a cargo de Centros Residenciales en el país</p> <p>Carpeta 4: Informe de Supervisión de la Residencia Ajllasga de Arica</p> <p>Carpeta 5: Minuta con Cronología de acciones del SENAME una vez conocidos informes del trabajo Poder Judicial/Unicef</p> <p>Carpeta 6: Información referida a los 10 Centros de Protección con ADMINISTRACIÓN Directa del SENAME</p> <p>Carpeta 7: Minuta de acciones realizadas en el marco de la política de participación llevada adelante desde 2004</p>
<p><b>21.08,2013 009/2013 a Director SENAME Rolando Mena:</b> Solicita documentos denominados "Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial" y la encuesta "Mi Derecho a ser Escuchado" elaborados por SENAME en 2010 y 2011.</p>	<p><b>Ord 1951 de 03.09.2013 del Director SENAME,</b> remite Informe con resultados nacionales de consulta nacional a NNA, y los estándares mínimos de calidad para la atención residencial.</p>

## VI.-RELACIÓN DE LO SUSTANCIAL DE LAS RESPUESTAS

### RECIBIDAS

#### I.-Del Poder Judicial

*A.--Oficio N°13-2013, de 26 de agosto de 2013, del Ministro de la Corte Suprema, señor Héctor Carreño Seaman, el que contiene la siguiente información:*

1.-Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre la Corporación Administrativa del Poder Judicial y el Servicio Nacional de Menores, de fecha 11 de diciembre de 2007, cuyo objeto es "intercambiar y compartir información relevante contenida en bases de datos de ambas instituciones, en aquellas materias de interés a la función pública que se les impone por mandato constitucional y legal".

2.-Acta N°427 de la reunión del Consejo Superior de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, de fecha 16 de mayo de 2011, por la que se aprobó la implementación del Proyecto de Levantamiento y Unificación de

Información, referente a niños, niñas y adolescentes (NNA) en Sistema Residencial y la creación de una Comisión Nacional de Análisis de Visitas a NNA en Residencias, presidida por el Presidente de la Corte Suprema e integrada por jueces de familia y apoyada por la UNICEF, con representación en cada una de las Cortes de Apelaciones del país.

3.- Tercer "Convenio de Cooperación entre la Corte Suprema de la República de Chile y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)", actualmente vigente, de fecha 8 de noviembre de 2012. Mediante dicho instrumento los suscriptores se comprometen a favorecer el desarrollo de actividades orientadas a la promoción del conocimiento de los derechos de los niños, a la formación y capacitación de jueces, a proporcionar información en materia de jurisprudencia de infancia sin que ello implique asumir procesos costosos o extraordinarios ni vulnerar los derechos de las personas, teniendo como consideración primordial el interés superior del niño y a compartir estudios, experticias y estadísticas que en materia de la infancia se disponga y que sean de mutuo interés de las partes.

En lo pertinente, dicho Convenio establece en su Artículo 2 letra f): Artículo 2. "Atendido el objeto de este acuerdo de cooperación, las partes específicamente convienen lo siguiente:

"fl UNICEF apoyará la labor que lo Corte Suprema realiza a través de los Tribunales de Familia, en lo que respecta a la situación de los niños, niñas y adolescentes en sistema residencial, para lo cual se elaborarán en forma conjunta instrumentos de supervisión y análisis de las condiciones y características de estos niños (ficha individual, de residencia, sus instructivos y cuestionario para los niños de supervisión de residencias).

**NOTA:** La Corte Suprema no participó en la elaboración de las encuestas en referencia

UNICEF además sistematizará la información a través de la edición de boletines periódicos que serán difundidos por la Dirección de Comunicaciones de la Corte Suprema a los organismos relacionados (Ministerio de Justicia, Salud, Educación, Desarrollo Social, .Servicio Nacional de Menores, entre otros) y publicados en las páginas web de ambas instituciones".

4.-Acta N°453 de la reunión del Consejo Superior de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, de fecha 22 de noviembre de 2012, en la que se acuerda -a solicitud de su Departamento de Desarrollo Institucional-

suspender las Jornadas de Transferencia Técnica relativas a las Fichas Individual y Residencial del proyecto de Levantamiento y Unificación de Información de niños, niñas y adolescentes en Sistema Residencial en San Miguel y Temuco, por coincidir con la semana de calificaciones, y Coyhaique, por estar fijada entre las festividades de Navidad y Año Nuevo.

5.-Oficio N° 31-2013-MIS, de fecha 11 de enero de 2013, mediante el cual las juezas Mónica Jeldres Salazar, Patricia Rivera Narváez, Alejandra Valencia Rojas y Cecilia Ruiz Arancibia hacen entrega del Informe Final del Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información referente a los niños, niñas y adolescentes en Sistema Residencial en Chile, que contiene una síntesis de las acciones desplegadas durante su ejecución en el año 2012, con las conclusiones alcanzadas y los desafíos pendientes.

**De dicho informe final es preciso transcribir los dos párrafos que se reproducen a continuación.**

*En el primero se dice:*

"El proyecto aplicó una encuesta de satisfacción confeccionada por UNICEF a quienes son los principales usuarios de dicho sistema, a saber: los niños, niñas y adolescentes privados del cuidado parental.

En este contexto se encuestaron 384 niños/as a la fecha, en once regiones del país quienes constituyen una muestra representativa seleccionada al azar en cada una de las residencias visitadas a la fecha.

El cuestionario fue confeccionado por UNICEF, quienes se encargaron de sistematizar la información recogida, cuyos resultados fueron entregados a los tribunales correspondientes en cuya jurisdicción se encuentran las residencias aludidas".

*En el segundo párrafo se agrega:*

"3.2.2.- Inadecuada intervención:

e.- Niños transgredidos en su esfera sexual, bajo el cuidado de la residencia.

De todos estos inconvenientes los jueces del proyecto y de las regiones que realizaron las visitas se fueron haciendo cargo en forma detallada en cada una de las fichas, lo que se tradujo finalmente no sólo en el levantamiento de la información vital de cada niño, sino que el juez en cada caso concreto realizó las observaciones que estimó pertinentes para la solución y superación de las complicaciones encontradas".

**NOTA:** De lo expuesto resulta evidente que se informa, de modo expreso, que todas las comunicaciones ya fueron efectuadas por los jueces del proyecto en la misma oportunidad en que hicieron las visitas, y que dichos jueces estuvieron siempre en situación de formular las denuncias que hubieren podido corresponder.

6.- Oficio 29-2013 de fecha 11 de enero de 2013, mediante el cual la jueza Mónica Jeldres Salazar solicita al Presidente de la Corte Suprema poner término a su comisión de servicios para ejecutar el proyecto de levantamiento y unificación de información referente a niños y niñas en sistema residencial, por razones estrictamente personales.

7.-Oficio 17 DDI N° 0917 de fecha 1 de febrero de 2013 del Director subrogante de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, León Paul Castro, dirigido al Presidente de la Corte Suprema mediante el cual informa sobre el Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información referente a niños, niñas y adolescentes en sistema residencial. Expresa que "el proyecto aún no se encuentra terminado y restan regiones por visitar (Región del Bío-13ío, Temuco, Aysén y Región Metropolitana), el Departamento de Desarrollo Institucional en conjunto con la Unidad de Apoyo a la Reforma de Familia de la Excma. Corte Suprema a cargo del Ministro señor Héctor Carreño Seaman coordinarán el proyecto y continuarán con el trabajo que se ha realizado en las regiones que aún no han sido visitadas y seguirán con la implementación de la ficha individual electrónica de niños, niñas y adolescentes institucionalizados".

8.-Oficio N° 146-2013 de fecha 24 de julio de 2013 por el cual la jueza Gloria Negroni Vera remite al Presidente de la Corte Suprema el informe del resultado de la Comisión de "Levantamiento del Registro de Niños, Niñas y Adolescentes ingresados en régimen residencial, en programas FAES y aplicación de ficha individual", que corresponde a la primera etapa desarrollada en la región de Aysén.

9.-Oficio del señor Presidente de la Corte Suprema a UNICEF, de fecha 11 de abril de 2013, por el cual solicita la remisión del resultado de los tres instrumentos de supervisión y análisis aplicados en las visitas realizadas a hogares de protección dependientes del SENAME, a fin de dar continuidad al trabajo desarrollado.

10.-Artículo de prensa del diario El Mercurio de fecha 6 de agosto de 2013 en que se indica que la Corte Suprema y UNICEF acuerdan seguir

con el proyecto sobre menores, señalando que "Comisiones técnicas decidirán la metodología que seguirán aplicando".

**NOTA:** De lo expuesto consta que el trabajo no está interrumpido, que se halla en pleno desarrollo y que tiene garantizada su continuidad.

11.-Oficio de UNICEF REP-073-2013 de fecha 22 de abril de 2013 que contesta el oficio de 11 de abril de 2013 del Presidente de la Corte Suprema que remite los siguientes documentos: resultados del cuestionario aplicado a los NNA que se encuentran en el sistema residencial de protección de las regiones visitadas durante 2012; Primer Boletín: Niños declarados susceptibles de adopción sin enlace en la Quinta Región, publicado en noviembre de 2012; Segundo Boletín: El Sistema de Residencia en Chile: Análisis de casos Aldeas S.O.S., en proceso de edición y con fecha de publicación contemplada para mayo de 2013; e Instructivos para la utilización de la Ficha de Visita Individual y Residencial.

12.-Oficio de fecha 14 de junio de 2013 del Presidente de la Corte Suprema al Director del SENAME en que se le solicita indicar la época en que tuvo conocimiento de la aplicación del cuestionario utilizado en la encuesta realizada por UNICEF, los resultados obtenidos y las medidas adoptadas dentro del ámbito de su competencia para la protección de los menores.

13.-Oficio SL-099/2013 de UNICEF de 18 de junio de 2013 que da respuesta al oficio del Presidente de la Corte Suprema de fecha 4 de junio de 2013, que solicita su opinión técnica respecto del Boletín N° 2 y señalar los instructivos, protocolos y metodología y análisis elaborados en forma previa a la aplicación de los instrumentos utilizados para recoger la información. Luego de diversas consideraciones agrega que, debido a la complejidad de los hallazgos encontrados, el boletín sería utilizado como un documento de trabajo interno para las instituciones, de manera de convertir los insumos en guías para mejorar las deficiencias del sistema residencial, para lo cual se le entregó a la dirección de Aldeas SOS, al Poder Judicial y al área de Protección del SENAME." (Soledad Larraín - Área de Protección UNICEF Chile).

14.-Oficio N° 1547 del Director del SENAME al Presidente de la Corte Suprema, de fecha 1 de julio de 2013, en respuesta al oficio de 14 de junio del presente.

En él se señala que "pese a las inconsistencias de la información recibida en términos de plazas de las residencias, identificación de las mismas, del tribunal que realizó la encuesta, entre otros, esta Dirección ordenó, al día siguiente de tomar conocimiento de la aplicación del cuestionario, se realizara una supervisión a nivel nacional de todas las residencias que presentaban problemas según el informe, instruyéndose que de detectarse situaciones de vulneración, se apliquen de manera inmediata los protocolos establecidos, para detectarlas, denunciarlas a los tribunales correspondientes y prevenirlas, lo fue ejecutado por las direcciones regionales".

**NOTA:** De lo anterior aparece que SENAME está dando cumplimiento a lo acordado en la reunión de 14 de marzo de 2013 en cuanto a actuar frente a la información recibida aplicando sus protocolos y formulando las denuncias que correspondieran.

En esa reunión, según se acordó en forma expresa, cada institución quedó en libertad de acción para disponer de dicha información en la forma que estimara pertinente.

15.-Opinión de la consejera técnica Marcela Glaves Bustos del Tercer Juzgado de Familia de Santiago (asistente social y psicóloga) y de la psicóloga Patricia Fernández González, contratada a honorarios por la Corporación Administrativa del Poder Judicial para el Proyecto FAE, de fecha 8 de julio de 2013.

En su informe dichas profesionales dan cuenta de las características y de las deficiencias metodológicas existentes en el Boletín N° 2 de UNICEF y en la encuesta denominada "Cuestionario de Supervisión del Sistema Residencias de Protección".

16.-Declaración pública en inserto del Diario La Estrella de Valparaíso de fecha 20 de julio de 2013 del Director General de la Fundación Refugio de Cristo, Monseñor Jorge Bosagna Aguayo y del Presidente del Directorio de dicha fundación, Eduardo Kovacs Amengual, en que se indica: "En ninguna de las residencias visitadas por esta comisión se comprobó la existencia de y los pretendidos abusos sexuales señalados en dicho informe". "Por lo tanto las pretendidas denuncias de la comisión Jeldres carecen de fundamentación en lo que se refiere a las residencias del Refugio de Cristo, por lo demás el informe Jeldres fue criticado por la falta de consistencia en la elaboración de los cuestionarios aplicados en las visitas de finales del año 2011. Así lo manifiesta claramente el

estudio que a petición de la Corte Suprema realiza la magistrado Karen Hoyuelos y las consejeras técnicas Marcela Claves y Patricia Fernández".

17.-Declaración pública en inserto del diario La Tercera de fecha 21 de julio de 2013 de Andrés Beroggi, Director Nacional de Aldeas SOS, en que se critica la metodología empleada en la encuesta que se aplicó en esa institución y se precisan situaciones concretas de deficiencias en el modo de formular las preguntas.

En ella se expresa, en otras materias: "Nuestra institución cuenta con claros procedimientos y metodologías permanentes que nos permitieron contrastar fehacientemente la información presentada en el boletín, descubriendo que los resultados del documento no correspondían a la realidad. En instancias previas a su entrega, analizamos los resultados contenidos en éste en conjunto con las investigadoras de UNICEF e identificamos los graves errores metodológicos en la construcción del instrumento y en la forma de realizar el levantamiento y análisis de la información. Por ejemplo, en el boletín se señala que existían siete casos de niños abusados por adultos dentro de la residencia. Es necesario aclarar que esto no corresponde a la verdad, ya que la pregunta original realizada a los niños era: "¿Has sido víctima de abusos sexuales por parte de un adulto al interior de la residencia o fuera de ella?" Cuando contrastamos la información con los responsables del estudio, quedó en evidencia que todos los casos mencionados correspondían a abusos cometidos fuera de la residencia, es decir, por personas que no tenían relación con nuestra institución. Pese a esto, el boletín no respondió la pregunta original, dando a entender que todo ocurrió dentro de la residencia, descartando el término "o fuera de ella", quedando lamentablemente publicado de esta manera".

**NOTA:** Lo reseñado en puntos anteriores revela las severas deficiencias metodológicas de los instrumentos utilizados para recibir la información.

18.-Artículo de prensa del diario El Mercurio de fecha 24 de julio de 2013 en el cual la encargada en Chile del área de protección de UNICEF, Soledad Larraín, explica que las encuestas aplicadas no eran para realizar denuncias y que la idea era utilizarlas para intervenir residencias, además de indicar que si no hubiesen sido anónimas no se habría obtenido información.

19.-Artículo de prensa del diario La Tercera de fecha 12 de agosto de 2013 en el cual la consultora de UNICEF, Soledad Larraín, explica que el cuestionario "fue creado para obtener la percepción de los niños de la residencia...

el cuestionario no es un instrumento de denuncia, no se pretendió recoger denuncias de los niños sobre abuso sexual, es un cuestionario anónimo y confidencial. Cuando en una residencia un niño manifestaba haber vivido una situación de abuso sexual, el objetivo de tener esta información era para hacer una investigación en la residencia en relación a si había un protocolo de abuso sexual... no es el objetivo identificar a estos 12 niños, porque esto no es una denuncia".

Por su parte, la consultora de Unicef Carolina Bascuñán manifestó "que el cuestionario de opinión de los niños del sistema residencial es un instrumento complementario para verificar la ficha individual de los menores, por lo tanto la aplicación de este cuestionario era una sugerencia para el juez, y éste decidía si lo aplica o no".

20.-Artículo de prensa del diario La Tercera de fecha 15 de Agosto de 2013 en que se informa que el Fiscal Regional de Magallanes, Juan Agustín Meléndez, recibió el día 14 de agosto del presente las encuestas anónimas aplicadas en 2012 a niños y adolescentes de residencias del SENAM E, las que dan cuenta de supuestos abusos sexuales.

**NOTA:** Cabe destacar que dichas encuestas fueron encontradas recién el día 13 de agosto en curso, en dependencias de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

21.-Acta de la Corporación Administrativa del Poder Judicial de 13 de agosto de 2013 en la que consta que en esa fecha, en dependencias de su Departamento de Desarrollo Institucional, se ha encontrado una caja que contenía documentos que aparentemente pertenecían al "Proyecto Levantamiento y Unificación de Niños, Niñas Y Adolescentes en Centros Residenciales del Sename", atendido a que se observan encuestas originales completadas a mano por niños, niñas y adolescentes que se hallaban en dichas residencias, indicando que se adoptaron las diligencias pertinentes y se efectuó la entrega inmediata de dicha caja que contiene la documentación señalada a doña Rossana del Valle, Jefa (S) del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, para los fines que haya lugar.

**NOTA:** Lo anterior demuestra que la Corte Suprema, los jueces de familia que han continuado el trabajo y el infrascrito jamás tuvieron en su poder las encuestas aplicadas a los menores.

22.-Oficio N° 120-2013 de fecha 12 de julio de 2013, por el cual la jueza Gloria Negroni Vera remite a la Presidenta de la Corte de Apelaciones

de Santiago un Informe de estudio sobre la visita general realizada a las Familias de Acogida Especializada FAE en la Región Metropolitana ejecutada en los meses de noviembre y diciembre de 2011 y diciembre de 2012.

23.-Oficios N° CMC 29-2013 y CMC 13•-2013 de fecha 2 y 22 de julio de 2013, respectivamente, por medio de los cuales la jueza Gloria Negroni Vera remite al Presidente de la Corte Suprema el resultado de las visitas a los establecimientos residenciales pertenecientes al Servicio Nacional de Menores y Residencias Privadas, realizadas en el mes de mayo del presente, efectuadas por jueces preferentes de la judicatura de Familia de la Región Metropolitana, y el informe con los resultados de la visita efectuada en dicho mes.

*B.-- Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información referente a los Niños, Niñas y Adolescentes en Sistema Residencial*

**1.1.- Antecedentes generales:**

Tuvo su origen en el resultado del proyecto piloto realizado durante el año 2011 en la Región de Valparaíso y cuyas conclusiones proponen la realización del mismo a nivel país.

El proyecto se desarrolló en once regiones del país, entre los meses de Junio y Diciembre del año 2012.

El objetivo central fue analizar las condiciones de todos los niños/as y adolescentes que se encuentren en sistema residencial, estableciendo los principales nudos críticos que enfrenta el sistema tanto desde el ámbito judicial como desde el administrativo estatal.

Se desarrolla mediante la aplicación a cada niño/a de una "**ficha individual**", que contiene los antecedentes individuales necesarios para verificar las condiciones del mismo en la residencia.

Además en algunas de las residencias visitadas se aplicó una "**ficha residencial**", documento que contempla secciones referentes a las condiciones materiales, organizativas y de gestión de las mismas.

Estos instrumentos han sido construidos con la asistencia técnica del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, en el marco del trabajo conjunto que llevan a cabo los tres actores (Poder Judicial, SENAME y UNICEF) en pos de mejorar la calidad de vida de todos los niños y las niñas de Chile, especialmente de aquellos que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad como lo son los niños/as privados de su medio familiar y del

cuidado parental, dando cabal cumplimiento a lo prescrito en el artículo 78 de la ley 19.968.

Se destaca además que el proyecto logró la confluencia de dos sistemas informáticos, el de SENAME y el de Tribunales de Familia, mediante la creación de una Web-Service y con ello se logró obtener información precisa, fidedigna y consistente de la situación de cada uno de los niños/as visitados.

### **1.2.- Equipo de trabajo:**

A esa fecha el proyecto había sido coordinado por la Magistrado doña Mónica Jeldres Salazar, Titular del Segundo Juzgado de Familia de Santiago e integrado por los jueces doña Alejandra Valencia Rojas, del Primer Juzgado de Familia, doña Patricia Rivera Narváez, del Segundo Juzgado de Familia de Santiago y doña Cecilia Ruiz, del Juzgado de Villa Alemana.

Formaron parte, además, el magistrado Felipe Pulgar Bravo del Juzgado de Familia de Viña del Mar y los jueces Andrea Alarcó del Juzgado de Familia de San Bernardo, Pamela Lobos del Juzgado de Familia de Valdivia, Sergio Troncoso del Juzgado de Familia de La Serena y María Carolina Pinochet del Juzgado de Familia de Rancagua, apoyando a los últimos cuatro jueces señalados precedentemente a las visitas a las Aldeas Infantiles SOS.

Las visitas a las distintas residencias en Chile, fueron realizadas por los jueces del proyecto ya señalados, en conjunto con los jueces de la región.

Formaron parte de la coordinación del proyecto la Consejera Técnica Macarena Gómez y el Funcionario Francisco Silva.

Además de los miembros del poder judicial se destacó la labor desarrollada por los siguientes actores e instituciones:

1.- El Servicio Nacional de Menores, acompañó las visitas de los jueces a través de las duplas sicosociales de las residencias, sus directores y supervisores regionales. En las jornadas de transferencia técnica expusieron por regla general los Directores Regionales del Servicio. Además apoyaron la coordinación de las visitas a nivel país, participaron en el perfeccionamiento de los documentos de supervisión y en la construcción de la web- Service.

2.- Desde UNICEF, la socióloga Carolina Bascuñán, participó activamente en la construcción de todos los insumos del proyecto, además de tener una destacada exposición en las jornadas de transferencia técnica.

3.- La Doctora en Derecho Paulina Gómez fue expositora en cada una de las jornadas de transferencia técnica y preparó el material de estudio para los jueces.

4.- Fue parte importante del proyecto además, el equipo del Subsecretario de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud doctor Luis Castillo Fuenzalida, la abogada asesora Alejandra Meniconi, los doctores Juan Mosca, Gonzalo Poblete y René Alcázar.

5.- Por último el Ministerio de Justicia a través de sus Secretarios Regionales Ministeriales, tuvo una destacada actuación en las jornadas de transferencia técnica.

#### TRABAJO DESARROLLADO

##### 2.1.-Diseño y mejora de los instrumentos de supervisión.

Los instrumentos utilizados fueron diseñados y perfeccionados, en conjunto por el Poder Judicial, SENAME Y UNICEF y se basaron en los estándares nacionales e internacionales, recopilándose para ellos toda la información existente en materia de supervisión.

Estos instrumentos son:

- La Ficha Individual (que se encuentra en el sistema informático).
- Ficha Residencial (que fue entregada al departamento de informática de la CAPJ, para su ingreso al sistema).
- La encuesta de satisfacción confeccionada por UNICEF.

a.- Ficha Individual y su instructivo:

Una vez confeccionada se trabajó con el departamento judicial de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, CAPJ, para lograr que la ficha fuera electrónica y quedara en el SIFTA como nomenclatura (resolución), pudiendo además, contener datos obtenidos en línea directamente del sistema informático, a través de una WEB-Service.

En una primera etapa fue liberada para los tribunales de la V Región como experiencia piloto con fecha 22 de Octubre de 2012 .

Con fecha 4 de diciembre de 2012 se incorporaron las modificaciones solicitadas por el Magistrado Rodrigo Tellez, juez del Primer Juzgado de Familia de San Miguel, a las que adhirió la Coordinadora del Centro de Medidas cautelares de la época doña Karen Hoyuelos.

A mediados del mes de marzo del 2013 se habrían incorporado las últimas mejoras de la ficha al sistema informático.

b) Ficha Residencia y su instructivo:

Es un documento que consta de secciones referentes a las condiciones materiales, organizativas y de gestión de la residencia visitada.

Se aplicó en algunas de las residencias visitadas a lo largo del país.

Su versión definitiva fue entregada al departamento de informática del CAPJ, con fecha 11 de enero 2013.

c) Encuesta de satisfacción aplicada a los niños:

Se encuestaron 384 niños/as a la fecha, en once regiones del país quienes constituyen una muestra representativa seleccionada al azar en cada una de las residencias visitadas a la fecha.

El cuestionario fue confeccionado por UNICEF quienes se encargaron de sistematizar la información recogida, cuyos resultados fueron entregados a los tribunales correspondientes en cuya jurisdicción se encuentran las residencias, aludidas.

2.2.- Residencias y niños visitados:

La comisión visitó diez regiones de nuestro país. Además con el trabajo desarrollado en el año 2011 en la V región como piloto, se tomó en consideración las visitas realizadas por los propios jueces en la V región, que a la fecha de cierre de este trabajo era de 1.904 NNA vigentes en SENAINFO.

Por otro lado se visitaron las Aldeas Infantiles SOS existentes en las regiones de Concepción y Temuco.

Los jueces del proyecto, en conjunto con los magistrados de cada una de las regiones, han visitado y aplicado la ficha individual a cada niño institucionalizado en la región, como se resume en el siguiente cuadro:

RESIDENCIA VISITADAS A LA FECHA				
REGIÓN	N° RESIDENCIAS	N° FAE	ALDEAS S.O.S	N° NNA
I REGIÓN DE TARAPACÁ	4	0	0	147
II REGIÓN DE ANTOFAGASTA	7	1	1	302
III REGIÓN DE ATACAMA	6	2	0	244
IV REGIÓN DE COQUIMBO	9	1	0	279

V REGIÓN DE VALPARAÍSO	41	6	1	1.904
VI REGIÓN DE O'HIGGINS	7	3	0	412
VII REGIÓN DEL MAULE	23	2	1	915
VIII REGIÓN DEL BÍO BÍO	0	0	4	380
IX REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	0	0	2	248
X REGIÓN DE LOS LAGOS	19	5	2	952
XII REGIÓN DE MAGALLANES	4	1	0	124
XIV REGIÓN DE LOS RÍOS	9	3	0	360
XV REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	4	1	1	269

### 2.3 Jornadas de Transferencia Técnica.

En cada una de las regiones visitadas se realizó para jueces, consejeros técnicos, duplas sicosociales de las residencias y supervisoras técnicas del SENAME una jornada de transferencia técnica de dos días cada una, en la que participaron como expositores, representantes de los ministerios de Salud, Justicia, del Servicio Nacional de Menores y UNICEF.

Las jornadas tuvieron como objetivo principal, dar a conocer desde una perspectiva de derechos la situación actual de los niños privados del cuidado parental, como asimismo, exponer y debatir con los jueces en forma detallada la ficha individual.

Además, siendo esencial para el proyecto verificar su impacto y recepción por los jueces y consejeros técnicos, se entregó al finalizar cada jornada una encuesta anónima de satisfacción a los asistentes, cuyo objetivo fue conocer la evaluación que los participantes hicieron del proceso de la jornada.

### 2.4 Modificaciones al sistema informático:

Se destacó el trabajo realizado tanto con la unidad de informática de la CAPJ, como también, con profesionales encargados del sistema informático de SENAME, para lograr las modificaciones necesarias en el SIFTA como en el SENAINFO.

Para lo anterior se establecieron reuniones periódicas entre la coordinadora y jueces del proyecto con el departamento de informática de la CAPJ y SENAME.

### **2.5 Confección de Boletines, redactados por UNICEF**

Se confeccionan a partir de la información recopilada de las fichas Individuales aplicadas a más de 6.500 niños/as a nivel país, mediante las cuales fue posible jerarquizar las complejidades en que se encuentran los NNA privados de su medio familiar y comunitario.

a.- NNA de la V Región declarados susceptibles de ser adoptados, sin enlace.

b.- Aldeas infantiles SOS, cuya elección como objeto de estudio, obedeció fundamentalmente a dos razones: la primera, por ser este modelo en el que encontramos un mayor número de plazas privadas de niños/as institucionalizados, sistema que ha dificultado que el Estado tenga el mismo nivel de supervisión que aquellos niños/as que si reciben subvención por parte de SENAME, lo que implica en la práctica que estos niños sin subvención, no son sujetos de atención del Agente Estatal Chileno que debería tener el cuidado de todos los niños privados de su medio familiar y comunitario, sin distinción. La segunda, por encontrarse un promedio extremadamente elevado de larga institucionalización de los niños.

### **III Problemas detectados**

El desarrollo del proyecto en un número importante de regiones, ha permitido visualizar una serie de nudos críticos que enfrenta el sistema residencial actual.

#### **3.1.- Nudos críticos que persisten en las principales regiones de nuestro país:**

##### **3.1.1 Provenientes de los Tribunales de Familia:**

a.- En un número importante de causas proteccionales en tramitación o con sentencia que ingresan a niños a establecimientos residenciales o FAE, no se establecen plazos ni objetivos de las medidas,

como tampoco se identifica la grave vulneración de derechos que motivó el ingreso.

b.- Cuando por el contrario las resoluciones de ingreso a residencia y FAE tienen un plazo establecido, estos expiran sin conocimiento del Tribunal que conoce de la causa encontrándose NNA institucionalizados sin medida vigente

c.- Causas paralizadas desde Tribunales de Familia sin que exista un seguimiento ni control de las medidas impuestas para poner pronto remedio a la vulneración de derechos que afecta al NNA.

d.- En algunos casos existe separación de los NNA de sus lugares de origen sin una exploración de residencias más cercanas a sus domicilios.

e.- No existen criterios comunes entre los Magistrados de qué se entiende por grave vulneración de derecho y parámetros mínimos comunes para la internación de NNA, encontrándose ingresos a residencias por un sin fin de motivos como por ejemplo, carencia de recursos materiales, mal comportamiento, problemas psiquiátricos, etc.

f.- NNA sin Rol de Ingreso al Tribunal o con más de uno por niño/a.

g.- Resoluciones que se dictan y no se monitorean en forma oportuna por falta de seguimiento.

h.- Desconocimiento e incorrecto uso de la nomenclatura ingreso a centro residencial, existiendo NNA no ingresados al SITFA, o con más de un ingreso (en algunas ocasiones con cuatro), o ingresados, pero asociados a una residencia en la que no se encuentra.

### **3.1.2.- Desde los organismos colaboradores y de administración directa de SENAME:**

a.- No existe uniformidad del contenido de las carpetas que las residencias mantienen con la información relevante de cada NNA, la que se registra en forma incorrecta o existe falta de la misma.

b.- Personal insuficiente para la intervención sicosocial, lo que implica en la práctica que el trabajo que se puede realizar con los NNA y su familia no es suficiente.

c.- No existe oferta adecuada en varias regiones del país, existiendo listas de espera en los programas ambulatorios, tales como,

Programas de Intervención Breve, Especializados, y de Reparación, lo que implica que la vulneración de derechos que afecta al NNA se extiende sin recibir una atención oportuna.

d.- Oferta casi inexistente para NNA con características especiales. tales como, policonsumidores, o con perfil siquiátrico, entre otros.

e.- No existe una coordinación efectiva entre la unidad de adopción de SENAME con las residencias, para efectos de la detección precoz de los niños que se encontrarían en situación de iniciar causa por susceptibilidad de adopción.

f.- NNA declarados susceptibles de ser adoptados y sin enlace quienes permanecen por años en tal condición, sin existir un efectivo trabajo para restituir su derecho de vivir en familia.

g.- Supervisión técnica insuficiente por parte de SENAME de todos los NNA el sistema residencial, especialmente respecto de los NNA que se encuentran en familias de acogida.

h.- Invisibilización para el Servicio de los NNA que no reciben subvención SENAME, no se registran en el SENAINFO, no se consideran para el número de duplas necesarias para el hogar, ni para la revisión de los supervisores, etc.

### **3.2.- Nudos críticos visualizados en el desarrollo del proyecto actual.**

Estos dicen relación principalmente con la oferta y con el proceso de intervención de los NNA a saber:

#### **3.2.1.-Problemas en la oferta:**

a.- Niños desplazados de su medio familiar y comunitario por falta de oferta.

b.- Niños en residencias que no corresponden a su perfil, por ejemplo niños en situación de alta complejidad en residencias de protección simple, jóvenes mayores de edad en residencias de protección, entre otros.

c.- Residencias con subvención de emergencia.

d.- Separación de hermanos por factores como edad y/o sexo, lo que implica su alejamiento y pérdida de vínculo.

e.- Inexistencia de modelos efectivos para el trabajo de los niños con policonsumo de alcohol y drogas o víctimas de explotación sexual infantil.

### **3.2.2.- Inadecuada intervención:**

a.- Falta de diagnósticos y planes de intervención individual.

b.- Entrega de medicamentos, sin protocolos, en algunos casos sin diagnóstico ni supervisión médica adecuada.

c.- Niños desescolarizados, con importante rezago escolar y uso de educación especial para nivelación.

d.- Falta de conocimiento de la red familiar del niño, al inicio de la causa lo que se traduce en largas institucionalizaciones, sin un real trabajo con la familia, que posibilite un egreso efectivo.

e.- Niños transgredidos en su esfera sexual bajo el cuidado de la residencia.

Finalmente, de los inconvenientes detectados los jueces del proyecto y de las regiones que realizaron las visitas se fueron haciendo cargo en forma detallada en cada una de las fichas, lo que se tradujo finalmente no sólo en el levantamiento de la información vital de cada niño, sino que el juez en cada caso concreto realizó las observaciones que estimó pertinente para la solución y superación de las complicaciones encontradas.

### **IV Conclusiones y Desafíos.**

4.1.- El trabajo debiera ser sistemático y atender especialmente a que exista una información única en relación a los niños. Que el enfoque o tratamiento que se debe dar a los niños en residencia debe ser interdisciplinario.

4.2.- Se estimó como esencial la labor desplegada de manera conjunta entre los jueces integrantes de la comisión las duplas sicosociales de las residencias y los profesionales de SENAME, lo que permitió visualizar las reales necesidades de los NNA sujetos a medidas de protección con un enfoque interdisciplinario.

4.3.- Se mantiene la importancia de incorporar en el resto del país las visitas a las Familias de Acogida.

4.4.- Las mejoras de nomenclaturas, la creación de otras y la incorporación de la ficha individual al sistema es un avance sin precedente,

que requerirá de un largo proceso para ir incluyendo a todos los niños mediante la aplicación de la ficha electrónica al sistema. Se requerirá, asimismo, de capacitación y de establecimiento de etapas para ir logrando el ambicioso objetivo de poder tener el control de los niños institucionalizados, sin que quede ninguno sin supervisión, para lo cual se estima vital la creación de una causa por niño.

4.5.- Se destaca la relevancia que han tenido las jornadas de transferencia técnica como un instancia real de intercambio de aspectos técnicos y jurídicos asociados a la intervención con los NNA entre los jueces que decretan las medidas de protección y los proyectos residenciales que mantienen su cuidado.

4.6.-Será relevante adecuar la ficha residencial para aldeas Infantiles SOS, y para las Familias Acogedoras, toda vez que ambas instituciones escapan a las posibilidades que abordan los instrumentos ya creados por la particularidad y características de las mismas.

C.- Boletín N° 2: EL SISTEMA RESIDENCIAL EN CHILE.

Análisis de casos: Aldeas Infantiles SOS (abril 2013) Autores: Carolina Bascuñán Domínguez, Consultora de Unicef, Mónica Jeldres, Jueza del Segundo Juzgado de Tribunales de Familia y Coordinadora del Proyecto de Levantamiento y Unificación de la Información de los niños /as en el sistema residencial (2011-2012).

El informe trata del segundo Boletín UNICEF- PODER JUDICIAL, que se enmarca en el Convenio de Colaboración vigente entre ambas instituciones y que sistematiza una parte de la información de los niños y niñas en el sistema residencial.

En el período de julio a noviembre de 2012 se visitaron más de 7.000 niños que viven en sistema residencial por una causa de protección, privados de cuidado parental en 11 regiones del país.

Los resultados de las visitas demostraron las falencias que presenta el sistema residencial chileno, dando cuenta de los siguientes nudos críticos:

a) cifra negra

Más de 600 niños/as no reciben subvención del SENAME y que por tanto se encuentran invisibilizados de las estadísticas que el país maneja.

Detección de residencias privadas con subvención mixta, es decir, niños que reciben subvención de Sename y niños que no y residencias completamente privadas, esto es, residencias que tienen niños sin medida judicial y que por tanto no son visitadas y mucho menos supervisadas.

b) El niño se adecua a la oferta y no la oferta a los niños/as

Las instituciones de acogimiento se encuentran centralizadas en las capitales regionales o en las ciudades con mayor cantidad de habitantes de la región, lo que conlleva que muchos niños/as deban desplazarse en forma considerable en caso de no disponer de oferta en su ciudad. Lo anterior, dificulta no sólo el trabajo con las familias de los niños, sino que también se priva a éste de que sea visitado por sus familiares y demás personas con las cuales mantenga vínculos.

c) Problemas en la intervención (PII y Educación)

Detección de niños/as que no cuentan con diagnóstico elaborado y actualizado sobre el cual se basa su plan de intervención, lo que conlleva a largas institucionalizaciones (el promedio es de 4 años para la gran mayoría de los proyectos)

Muchos niños egresan de una residencia para ingresar a otra.

Visualización de una gran cantidad de niños/as con rezago escolar.

d) Observaciones en el ámbito jurídico

Gran parte de las resoluciones judiciales con que ingresan los niños al sistema residencial, sin dictan sin establecer un plazo y sin determinar los fundamentos ni los objetivos que persigue la medida, lo que no sólo es improcedente jurídicamente sino que afecta directamente la intervención que se realizará,

Muchos tribunales asignan más de una causa (RIT) a cada niño/a dificultando el seguimiento del caso, la supervisión y la revisión de la causa.

En muchas ocasiones los jueces en las visitas a las residencias se limitan a constatar la existencias de situaciones que pudieran explicar graves vulneraciones de derechos a los niños, sin ejecutar un rol activo en la solución del problema, lo que deriva finalmente en que no se efectivizan los derechos, ni se pone término a la vulneración.

e) Falta recursos financieros

Muchas residencias deben buscar “otros financiamientos” para la atención de los niños, lo que se convierte más bien en una respuesta privada que en una respuesta de política pública propiamente tal.

### **CAPÍTULO 1: Aldeas SOS**

El proyecto analizó la situación de la Aldeas SOS, las cuales cuentan con más de 1.000 niños/as (a excepción de la Región Metropolitana) en sus residencias, lo que posibilita un análisis representativo de lo que ocurre con todos los niños que actualmente se encuentran privados de cuidado parental en Chile ingresados en sistema residencial.

En el proyecto “Levantamiento y Unificación de Información” se visitaron 12 programas de la misma institución del total de 14 programas, lo que implica el 86%, en los que se registraron un total de 1.200 niños, niñas, adolescentes y adultos.

De las 1.200 personas, un total de 1.112 son niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, lo que corresponde a un 83% de la población visitada. El 7% restante corresponde a jóvenes mayores de edad.

La media de edad de las personas que viven en Aldeas Infantiles S.O.S es de 12 años.

Las visitas y acopio de la información de los niños, niñas y adolescentes en las Aldeas Infantiles SOS se realizaron mediante la aplicación de tres instrumentos complementarios y que sólo su análisis en conjunto entrega una visión holística del funcionamiento del modelo. Estos instrumentos son la Ficha Individual del niño/a, la Ficha Residencial para cada Aldea y un cuestionario de satisfacción aplicado a una muestra al azar de niños/as que viven en algunas Aldeas.

Los objetivos que se determinan en la aplicación de estos tres instrumentos son los siguientes:

- ✓ Caracterización de los niños/as en plazas privadas (causales, tiempo de institucionalización, requirentes de ingreso, entre otros)
- ✓ Caracterización de todos los niños/as y adolescentes residentes en Aldeas Infantiles SOS
- ✓ Evaluación de las condiciones físicas de la Aldeas SOS.

- ✓ Conocer las opiniones de los niños de las Aldeas Infantiles S.O.S.

Nota: El documento analiza en su capítulo 2 la situación correspondiente sólo a los niños/as menores de edad, sin embargo consideró un capítulo especial para describir a los jóvenes mayores de edad, debido a que la atención de las Aldeas Infantiles S.O.S suele extenderse más allá de la medida de protección decretada por los Tribunales de Familia, llegando incluso a la adultez.

### **CAPÍTULO 2: Niños y niñas en plazas privadas**

Aldeas Infantiles SOS se sostiene de un fuerte capital proveniente de donaciones, ayuda extranjera y socio individuales, por lo que tiene una capacidad de atención superior a la subvención que las plazas convenidas con SENAME le entregan. Consecuencia de lo anterior es que existe un número importante de niños/niñas y adolescentes que se encuentran sin subvención, lo que implica además, que no se encuentran en los registros informáticos de SENAME (SENAINFO)

Más grave aún es el hecho de que tales niños no siempre cuentan con la posibilidad de ejercer su derecho de vivir en familia, ni que la autoridad administrativa y/o legal pueda revisar su proceso de intervención familiar para revisar la transitoriedad de la medida de internación.

Se observó que la mayoría de los niños/as que se encuentran sin subvención no habían sido diagnosticados, y en consecuencia, no cuentan con un plan de intervención individual.

No contar con un diagnóstico ni un Plan Intervención Individual (PII) vulnera gravemente el principio de reintegración familiar que debe garantizarse en todo el proceso de trabajo, tal como lo señalan las Directrices de Cuidado Alternativo de las Naciones Unidas y las orientaciones técnicas de SENAME, las cuales sostienen que la toma de decisiones sobre un acogimiento alternativo que responda al interés superior del niño debe basarse en una evaluación, planificación y revisión rigurosa de intervención.

En relación a los niños/as que si cuentan con un Plan de Intervención, se constató que aquellos niños/as y adolescentes que reciben subvención generan un enfoque de trabajo mayoritariamente orientados hacia el egreso con sus padres biológicos y los que no la reciben, registran un mayor

número de planes con enfoque en la vida independiente y el cuidado en la residencia hacia la mayoría de edad.

**CAPÍTULO 3:** Para todas y todos los niños, niñas y adolescentes de Aldea Infantiles SOS visitados.

En este capítulo se caracteriza a todos los niños y niñas que se encontraban en las 12 Aldeas Infantiles SOS visitadas, es decir a los 1.112 niños, niñas y adolescentes visitados. Se consideran las características generales de los niños/as, causal de ingreso para todos ellos, desplazamiento de niños/as en busca de la oferta en cada una de las Aldeas visitadas.

#### **CAPÍTULO 4: Educación y Salud**

a) Escolaridad: Con respecto a los niños/as y adolescentes menores de 18 años no se registraron problemas de falta de escolaridad importante. Los casos sin escolaridad corresponden a 14 niños/as.

b) Consumo de drogas:

La falta de oferta para consumidores de drogas y/o alcohol es una constante del sistema residencial. En Aldeas Infantiles se detectaron 30 casos de consumo.

c) Problemas de Salud: El principal problema detectado es en relación a la salud mental (16%). La oferta especializada de SENAME, así como la del sector público es muy insuficiente.

#### **CAPÍTULO 5: Plan de Intervención**

La falta de planes de intervención constituye el problema de mayor frecuencia detectado en las visitas realizadas.

#### **CAPÍTULO 6: La evaluación de la residencia por los jueces visitadores**

Se analizaron los resultados obtenidos de la ficha residencial, instrumento creado para evaluar las condiciones de infraestructura y gestión residencial. Se precisa que fueron 7 de las 12 las aldeas analizadas y en las que se evaluó la infraestructura general de las Aldeas y de algunas de las casas al interior de estas y los procedimientos de gestión de las residencias visitadas.

Las aldeas analizadas en este capítulo son las siguientes: Concepción, Chaimavida, Coyanco, Chiloé, Malleco, Antofagasta y Puerto Varas.

En este capítulo se evaluaron aspectos relativos a recursos humanos existentes, la infraestructura general de la Aldeas y de algunas de las

casas al interior de estas; así como los procedimientos de gestión de las residencias visitadas.

**CAPÍTULO 7: La evaluación de los usuarios/as. Niños, niñas y adolescentes opinan sobre las Aldeas Infantiles SOS.**

Se tomó una muestra aleatoria de 75 niños/as y se solicitó al juez que, al menos, entrevistara al 10% de la población que ahí residía.

En general las Aldeas contaban con una población promedio de 75 niños/as y adolescentes.

La media de edad de los niños/as y adolescentes fue de 14 años.

En relación a la calidad de las residencias se destaca que en general los niños evalúan muy positivamente las Aldeas.

En cuanto a las relaciones al interior de la residencia se analizaron los resultados por proyecto, obteniéndose los siguientes datos:

- Se presentaron agresiones físicas por parte de algún adulto al interior de la residencia en la Aldea de Antofagasta y en la de Concepción.
- Todas las Aldeas, salvo la de Malleco, registraron en alguna ocasión situaciones de insultos y/o descalificaciones por parte de un adulto al interior de la residencia.
- Tanto en la Aldea de Concepción como en la de Coyanco se registró abusos sexuales por parte de un adulto, mientras se estaba bajo el cuidado de la residencia. Un caso respectivamente en cada una de ellas.
- En todas la Aldeas se presentaron agresiones físicas por parte de otro niño/a. Siendo la de Coyanco y Antofagasta las más recurrentes.
- Las agresiones psicológicas entre pares se observa en todas las Aldeas, registrándose los mayores problemas de convivencia en la Aldea de Coyanco y Antofagasta.
- En la Aldea SOS Concepción se presentó un caso de abuso sexual por parte de otro niño/a al interior de la residencia.

En la ficha individual se detectó que un 10% del total de los niños/as de Aldeas SOS había participado de algún tipo de abuso intraresidencial, esto es, cualquier forma de abuso, como víctima o agresor, mientras se encuentra en la residencia.

Ahora bien, de acuerdo al tipo de residencia se reportó lo siguiente:

- De los 114 niños/as registrados en abuso intraresidencial, la mayoría había sido abusado por otro niño.

- Debe tenerse en cuenta que 61 niños/as ingresaron a la residencia actual por abuso sexual y a la fecha 86 habían sido víctima de abuso sexual, mientras estaba al cuidado de la residencia.

- 28 niños/s habían sido identificados como abusadores de otros niños/as.

Las Aldeas de Arica, Antofagasta y Padre de las Casas son las que tienen un mayor registro de abuso intraresidencial.

En relación a las normas disciplinarias se realizaron preguntas en torno a formas de castigo y existencia de negligencia en el cuidado físico. Se registró que la práctica de castigo que consiste en el aislamiento del niño del resto de los niños de la residencia es utilizada en todas las Aldeas, a excepción de la Aldea de Malleco.

Resalta la grave situación presente en la Aldea de Chaimavida y en la de Concepción en la que los niños han pasado días sin comer.

Asimismo, se detectó que con mayor frecuencia en las Aldeas de Concepción y Coyanco, seguido por Mallaco y Antofagasta ha habido niños que han pasado días enfermos sin atención médica.

Respecto al derecho a la participación y a ser escuchado, la encuesta da cuenta de que en la mayoría de los casos los niños/as sienten que pueden expresar su opinión si algo les molesta. Donde menos es posible apreciar esta situación en Antofagasta.

Cuando se le pregunta, en términos generales, cómo se sienten respecto de sus derechos, se apreció que Malleco aparece como la Aldea mejor evaluada y Coyanco como la peor.

En cuanto a la entrega oportuna y transparente de la información se observó que dicha situación es menos frecuente en Concepción y Malleco.

Finalmente se consultó a los niños en qué medida podían opinar acerca de sus propios procesos de intervención, detectándose que ello sólo ocurre con frecuencia en Malleco y Chaimavida.

En resumen, de las cinco residencias consultadas se obtuvo la siguiente información:

- 3 residencias con situación con riesgo alto (60%). Se recomienda intervención inmediata de la residencia y la necesidad de investigar y realizar audiencias privadas con los niños.

- 0 residencias con situación de riesgo medio (0%). Se recomienda realizar sugerencias a la residencia y poner en alerta a Sename, para que desarrolle mecanismos orientados a mejorar la dinámica del lugar.
- 1 residencia con situación de riesgo bajo (20%). Se recomienda tener presente la situación para realizar sugerencias.
- 1 residencia con situación de riesgo nulo por no haber presentado denuncias ni recomendaciones de ningún tipo y haber señalado conformidad con la residencia y una buena evaluación de la misma.

### **CAPÍTULO 8: Conclusiones y recomendaciones**

Las dificultades detectadas en el modelo de Aldea Infantil SOS responden a las falencias que presenta todo el sistema residencial en general, por lo que no son privativas de esta organización.

Lo anterior demuestra la necesidad de continuar realizando acciones para mejorar el sistema de protección de la infancia con la participación de todos los actores del proceso.

Se hace presente que existen hechos que refieren especial preocupación, debido a que Aldeas Infantiles ha estado progresivamente bajando su aporte monetario internacional por lo que los niños /as deberán enfrentar un cambio en la administración dirigido a solo contar con plazas nacionales SENAME, o bien, reducir drásticamente su número de atenciones.

Se plantea que lo anterior es una oportunidad para prevenir la agudización de falencias y nudos críticos presentados en este Boletín, mirando con una visión crítica las verdaderas necesidades y reestructuraciones que el sistema requiere para asegurar una óptima reparación de los niños/as que han sido gravemente vulnerados en sus derechos.

En tal sentido, se requiere generar todas las acciones posibles para homologar hacia las Aldeas Infantiles mejor evaluadas, el estándar de calidad de todos los programas, con el objeto de avanzar hacia la estandarización de cada una de las residencias.

Asimismo es crucial mejorar o perfeccionar la calidad del personal contratado como asimismo, el cuidado de los niños/as, de manera de garantizar que se ajusten a los principios y orientaciones generales de la política nacional y de las Directrices de Naciones Unidas sobre las Modalidades

Alternativas de cuidado de los niños, que establecen que al ser la familia el núcleo fundamental de la sociedad y el medio natural para el

crecimiento, bienestar y la protección de los niños, los esfuerzos deberían ir encaminados a lograr que el niño/a permanezca o vuelva a estar bajo la guarda de sus padres o, cuando proceda, de otros familiares cercanos.

En cuanto a los desplazamientos comunitarios se sugiere adoptar las medidas necesarias para mantener al niño/a lo más cerca de su lugar de residencia, con el objeto de facilitar el contacto con su familia. (Directriz 11).

Por otra parte, se destaca positivamente del modelo de Aldeas Infantiles la posibilidad de cumplir con la directriz 17 de las modalidades de cuidado alternativo que refiere a que los hermanos no deben ser separados, a menos que exista un riesgo evidente de abuso.

Finalmente se solicita a las Aldeas Infantiles SOS y a todas las instancias involucradas, hacer frente a los problemas de maltrato y abuso al interior de algunas residencias detectados en el cuestionario anónimo realizado a los propios niños/as. Es prioritario considerar que el niño/ debe ser tratado en todo momento con dignidad y respeto y que se le debe proteger del abuso, descuido y violencia.

D.- EVALUACIÓN DE JORNADAS TRANSFERENCIA TÉCNICA REALIZADA EN EL PAÍS (documento entregado por la Juez Mónica Jeldres)

### **SISTEMATIZACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ASISTENTES**

En el marco de las Jornadas de Transferencias efectuadas por la Comisión en las distintas regiones, se aplicó una encuesta a los Jueces y Consejeros Técnicos asistentes a cada una de las jornadas, cuyo objetivo fue conocer la evaluación que los participantes hicieron de todo el proceso.

La encuesta fue respondida por 204 funcionarios del Poder Judicial, de los cuales el 48.5% de estos eran jueces y un 44,1% eran consejeros técnicos.

Finalmente el 91% de los encuestados dejó observaciones o comentarios generales, entre los cuales se destacan los siguientes:

1. Plan de intervención. Falta de coordinación de SENAME con la residencia y con los Juzgados de Familia.
2. Falta de trabajo especializado con el núcleo familiar del menor. Carencia de oferta programática en la región para casos complejos y

especiales. Rotación constante de directores y profesionales a cargo de los diferentes centros.

3. La falta de especialización en las educadoras de trato directo (ETD) que atienden a los niños, especialmente considerando que muchos de ellos presentan necesidades especiales y un perfil complejo.

4. Escasa visión y trabajo orientado a la reinserción de los NNA con su familia. Invisibilización y validación de vulneraciones al interior de las residencias.

5. SENAME no cuenta con oferta programática dentro de la región.

6. Idoneidad, capacitación y cantidad de profesionales y auxiliares. Seguridad y vigilancia. Infraestructura. Salud mental de niños con trastornos psiquiátricos y/o neurológicos (mala gestión o poca con hospitales y consultorios). En ocasiones información sesgada y/o poco fidedigna en relación al estado integral de los niños, otorgada por la residencia al tribunal. Falta de continuidad en cuanto a la información y antecedentes del niño al nuevo profesional, quien por lo general parte de cero, grave problema que también se presenta en el resto de la red Sename (PIE, PIB, PRM, OPD, etc.)

7. Falta trabajar el sentido de pertenencia de los niños aunque sea corta la estadía.

8. Se requiere apoyo para especializar a las duplas y mejorar el trabajo de la familia extendida.

9. La coexistencia de NNA que son víctimas de vulneración de derechos y aquellos que son "vulneradores" de derecho.

10. Flujo de información desde las causas a las residencias. Sitfa no refleja toda la información. Infraestructura

11. Falta de recurso profesional especializado. Insuficiencias de personal de trato directo el cual carece de requerimiento técnico. Sename no trabaja coordinadamente con el tribunal. Priman las metas de gestión en desmedro del interés superior del NNA.

12. a) Falta de recursos técnicos, profesionales y económicos de Sename: necesidad de mejorar remuneraciones y calidad técnica de equipos, mayor especialización para equipos técnicos.

b) Mayor especialización, capacitación y certificación de Familias alternativas de acogida.

c) Coordinación, profundización y creación de convenios especializados del Poder Judicial y las Redes de apoyo hacia Tribunales de Familia (registro civil, PDI, Carabineros, Sename, Senda, Ministerio de salud, Ministerio público, entre otros).

d) Eliminar metas de gestión de medidas de protección o disminuir considerablemente el porcentaje mínimo requerido para pesquisar con tiempo y calidad cruce de información familiar para determinar existencia o ausencia de familia del NNA para trabajar, ya sea por un programa ambulatorio como red general y como último recurso por profesionales de la Residencia

13. Se solicita el cierre del Hogar Buen Pastor de niñas y adolescentes. Además hay una lenta respuesta de Sename para adjudicar nuevas residencias.

14. a) Alta rotación de profesionales y escaso número de ellos (por bajas remuneraciones); falta de capacitación a personal de trato directo. b) no siempre se envían los diagnósticos y planes de intervención oportunamente y de acuerdo a las características individuales de cada caso. c) Dada la baja dotación de profesionales no se visualiza un trabajo con la familia, lo que redundaría en que los NNA se mantengan por largo tiempo en la residencia. A su vez no se visualiza un trabajo terapéutico individual con el NNA. Baja oferta programática en la región.

15. a) Pocas vacantes (existe solo un hogar para la provincia de Choapa). b) Falta de redes para materializar de forma efectiva los diagnósticos y trabajo de intervención; inexistencia de hogar diferenciado para NNA vulnerados y/o infractores. c) dificultad de acceso a la residencia ya que su emplazamiento es rural y en una comuna dispersa a la que sirve de asiento al funcionamiento del tribunal. d) Poca cooperación de los organismos para trabajar con la residencia. e) obstáculos de parte de Sename que frecuentemente amenaza con reestructuración y/o cierre. f) no existe internalización del Departamento de Educación provincial para dar soluciones concretas de incorporación a NNA a establecimientos educacionales. g) Inexistente red de salud, sobre todo para casos complejos.

16. Los estándares que se entregan por la ley no son recepcionados debidamente. Hay una falta de empoderamiento de las Magistraturas para hacer cumplir la ley en beneficio de los NNA y no en beneficio del sistema

17. Desinterés de Instituciones colaboradoras en postular a la adjudicación de Centros Residenciales. Insuficiencia de recursos.

18. Falta de horas profesionales. Falta de conocimiento de normas mínimas exigidas a nivel internacional (CON). Necesidad de trabajo en red, tal como ha sido este proyecto y mayor involucramiento del consejo técnico, la residencia, la institución colaboradora, los programas de salud, educación (todos involucrados en el Plan de intervención).

19. Necesidad de coordinación fáctica, técnica e institucional entre el Poder Judicial y servicios relacionados (salud, Sename, educación, policías), por ejemplo: creación de un funcionario coordinador de servicios (como sucede en RPA). b) Creación de unidades especializadas en los servicios para lograr el punto anterior. c) Servicio médico legal debe tener psiquiatra infantil. d) Sugiero entrega de información en materia social y psicológica, es decir extrajurídica, en cursos por parte de la Academia judicial a largo plazo para Jueces de Familia.

20. a) Incumplimiento de informes trimestrales. b) Falta de profesionalización de las duplas, en el sentido de no contener en casos de crisis y escasa coordinación con el tribunal.

21. a) Falta de profesionales (duplas) competentes y falta de capacitación del equipo de las residencias en el desarrollo de NNA. b) falta de idoneidad del personal de trato directo y falta de actividades académicas y recreativas para las NNA. c) falta de acceso a hogares en integración comunitaria desde la ubicación geográfica hasta el acceso libre de los NNA a la sociedad sin ser segregados.

22. Escaso seguimiento de casos, ausencia de coordinación de redes, deficitaria entrega de información respecto de los PII, falta de programas efectivos de reinserción familiar.

23. Falta ofrecer residencias y programas en el ámbito de calidad para: adolescentes embarazadas con poli consumo, conductas infraccionales y disruptivas, para hombres entre 8 y 18 años y adolescentes con problemas de salud mental.

24. Medicación coercitiva. Falta coordinación con la red en los procesos interventivos. Falta de fiscalización de SENAME para las residencias.

25. Falta de especialización en temas vinculados a admisibilidad psiquiátrica. Falta de gestión para trabajar en la red socio

comunitaria. Plan de intervención individual referentes a expectativas que no se condicen en complejidad que tienen en familias vulneradas y nivel sociocultural.

26. Falta de residencias especializadas para niños vulnerados en áreas de abuso sexual, consumo grave de drogas para mujeres (niñas y adolescentes sexo femenino). Se requiere una mayor coordinación con red pública para apoyo en las familias, área social y para poder acceder a otros beneficios sociales.

27. Debería existir un seguimiento bimensual, debiendo en estas visitas contar con la presencia de la totalidad del equipo técnico.

28. La subvención de residencia depende de un número de niños ingresados lo que incentiva que las residencias mejoren el ingreso de estos en las causas sin analizar la existencia de familia externas o apoyar a la de origen para erradicar el motivo de ingreso.

29. Escaso equipo sicosocial idóneo para realizar un trabajo interventivo acorde a la situación propia de cada niño(a) y/o adolescente, información incompleta en cada una de las carpetas.

30. Algunas residencias solicitan evaluar a los niños que se les postula, o sea, seleccionan a los niños que residen. Instituciones religiosas tienden a solicitar egresos, rápidamente, de niños con problemas conductuales o padres muy conflictivos, a su vez suelen institucionalizar a los que tienen buena conducta e incluso a varios hermanos. Baja subvención mensual.

31. CTD de Talca ineficiente dirección, fugas inmediatas. Hogares que sin orden de tribunal permiten egresos.

32. Falta de Hogares masculinos y lejanía con los existentes, lo que causa aislamiento familiar y comunitario

33. Se sugiere hacer publicaciones regulares sobre los resultados del trabajo de comisión.

34. Se requieren mejoras de gestión principalmente a nivel informático.

35. Falta de claridad a los deberes de Sename en la licitación e implementación de Residencias. Carencias de protocolos claros entre poder judicial, Sename y otros servicios.

36. Se requiere de un programa que alerte el término de los plazos, para supervisar adecuadamente las medidas adoptadas.

37. La revisión de la residencia solamente la realizan los jueces de los tribunales donde se encuentra ubicada. Debería incluir a los jueces de la jurisdicción que decretan las medidas de protección de ingreso a una residencia.

La profesora y abogada, Doctora en Derecho, señora Paulina Gómez Barboza, en representación de la Corte Suprema en las Jornadas de Transferencias, expresó que los abusos constatados no sólo fueron constitutivos de delitos, sino también de vulneraciones de derechos, tales como a: integridad física y psíquica, indemnidad sexual, salud, educación, igualdad y no discriminación, ser oído y participar, previsión social, recreación y cultura, identidad cultural, honra y reputación, convivencia familiar, vivir en familia, reintegración familiar, reintegración comunitaria, respeto de sus derechos, efectividad de sus derechos, debido proceso en la determinación y otorgamiento de sus cuidado alternativo.

Se refirió además al nivel de preparación de los profesionales señalando que en la actualidad no se cumple ninguno de los mínimos que a continuación se indican:

- 1) Registro Nacional de Guardadores
- 2) Inscripción obligatoria de todos en un registro
- 3) Habilitación de todos ellos por autoridad competente
- 4) Permanente capacitación según el tipo de acogimiento que desempeñen
- 5) Formación especializada en trabajo con niños.

En relación a medidas de protección adoptadas para prevenir este tipo de situaciones, señaló que estamos carentes de una política y una normativa protectora y de una institucionalidad de cuidados alternativos completa que sea sistemática, coherente y dotada de los recursos financieros.

Finalmente, en relación a los planes futuros, destacó que se requiere un completo rediseño del sistema nacional de modalidades alternativas de cuidado de niños y adolescentes sin cuidado parental, de conformidad con la Convención y las Directivas vigentes que incluya la definición clara de:

- 1.- Quiénes son niños sin cuidado parental o en riesgo de perderlo
- 2.- A cuáles modalidades de cuidado alternativo tiene derecho

3.- Cuál es la agencia de Chile responsable a nivel nacional de organizar, otorgar, garantizar y supervisar la oportunidad y calidad permanente de esos cuidados.

4.- Creación, Financiamiento y Reglamentación de las diferentes modalidades de cuidado alternativo, principalmente de las FAE (externas y especializadas), los Acogimiento de Emergencia y las Unidades de Acogimiento Especializadas para niños y adolescentes de alta complejidad por enfermedades psiquiátricas, enfermedades graves o consumo de alcohol y drogas o víctimas de abusos o explotación sexual.

5.- Sistema Interdisciplinario de Formación y Habilitación de Cuidadores Profesionales y especializados.

6.- Registro Nacional de Cuidadores

7.- Determinación de debido proceso en la determinación de la necesidad y tipo del cuidado alternativo más adecuado requerido por un niño, que incluya las garantías judiciales mínimas para su familia y para él, y la representación de sus intereses por un abogado defensor de sus derechos.

8.- Definición de sus derechos y los de su familia de origen durante el proceso de determinación del cuidado alternativo, mientras permanezca en este cuidado alternativo y en el proceso de reintegración familiar y/o.

9.- Sistema de supervisión externa, independiente y regular a cargo de organismos de DDHH y Protección de Derechos de la Infancia del Sistema Nacional de Cuidados Alternativos, además de un sistema propio y regular que garantice eficiencia y objetividad.

*E.-Documento respuesta de las Consejeras Técnicas señoras Marcela Glaves y Patricia Fernández a la magistrada Karen Hoyuelos, designada en reemplazo de la magistrada Mónica Jeldres, que contiene un análisis del boletín Unicef, encuesta y segunda encuesta*

Esta respuesta es motivada por la solicitud verbal de la Magistrado Hoyuelos, mediante la cual solicita opinión técnica respecto de las siguientes materias:

1. Si la primera encuesta Unicef está o no metodológicamente correcta.

2. Si el Boletín Unicef está correcto desde un aspecto metodológico.

3. Si tanto la primera encuesta como el Boletín entrega información veraz y seria.

4. Que se entregue un informe de respaldo metodológico de la nueva encuesta.

I.- Respecto del boletín Unicef denominado “Boletín N°2: Proyecto de levantamiento y unificación de información de los niños y niñas y adolescentes en sistema residencial chileno: Aldeas S.O.S en Chile”:

El análisis efectuado al Proyecto desarrollado en conjunto por Unicef y Poder Judicial, se llevó a cabo a través de la lectura de la documentación, sin contar con los antecedentes que den cuenta del diseño metodológico.

De la lectura se desprende que los sujetos de análisis son los niños menores de 18 años que se encuentran las Aldeas Infantiles SOS de regiones de Chile, considerándose como universo a 1.112 niños, distribuidos en 12 Aldeas. En efecto, los resultados de la investigación sólo pueden ser aplicables a Instituciones residenciales de iguales características, es decir, instituciones residenciales en regiones que cuenten con sistema de subvención de SENAME y privado, y que continúe con presencia de sujetos de atención tras cumplir estos la mayoría de edad.

El presente análisis se hace cargo de cada uno de los capítulos a que hace referencia el Boletín N° 2, y al respecto, se rescatan las siguientes observaciones:

- Se formulan objetivos claros respecto del documento y los capítulos se estructuran en base a éstos, sin embargo, las conclusiones no dan cuenta de los principales hallazgos de la investigación.

- La información se entrega en base al instrumento de recolección de información utilizado. La Ficha Individual del niño se ve reflejada en la información presentada en el capítulo 1 al 6. La Ficha de Residencia se ve reflejada en el capítulo 7 y la encuesta auto aplicada en el capítulo 8. En ocasiones se cruza la información de los instrumentos, produciéndose confusión, ya que éstos no abordan el mismo universo, lo que dificulta el análisis a realizar.

- Cabe señalar que no toda información obtenida a través de la Ficha Individual del niño fue reflejada en el Boletín, desconociéndose a qué criterios obedece la selección de la información a presentar.

- El universo no es el mismo para toda la investigación:

La Ficha Individual del niño da cuenta de un universo de 1.112 sujetos de investigación menores de edad y de 1.200 considerados mayores de edad, distribuidos en 12 aldeas SOS de regiones.

La Ficha Residencial da cuenta de 5 aldeas SOS en regiones, desconociéndose el número de sujetos de investigación que conforman este universo.

Asimismo, el análisis al interior de las casas de la Aldeas también modifica el universo reduciéndose éste a 4 aldeas. No se clarifica metodología respecto de selección de muestra a objeto de establecer la representatividad metodológica de la muestra ni tampoco de los criterios de selección aleatoria.

- La Encuesta auto aplicada se administra a 75 sujetos de 327, distribuidos en 5 aldeas. Se desconoce si el número de sujetos encuestados es representativo respecto de cada aldea. En efecto, los 75 sujetos representarían un 6,7% de los 1.112 de población inicial estudiada.

- La presentación de los datos mezcla diferentes formas lo que podría dificultar la comprensión de los datos.

- Falta una clara definición de conceptos y variables, definición de categorías e indicadores, lo que afecta la rigurosidad metodológica.

- En los datos obtenidos de la encuesta auto aplicada a los 75 sujetos de investigación, falta una descripción más fina por categoría de análisis , así como también podría haberse entregado un análisis por sujeto encuestado, a objeto de conocer por ejemplo, si el niño que era maltratado por adultos también era maltratado por pares.

- La división que hace la encuesta en sólo 3 categorías de análisis (siempre, a veces, nunca) entrega una información muy amplia para áreas que son de alta complejidad, como por ejemplo la existencia de maltrato o abuso sexual al interior de la residencia.

- Cabe señalar que el análisis se centra en los aspectos observados como deficitarios o que generan confusión o dudas en la información, en el entendido que es un boletín que da cuenta de una información parcial obtenida en un corte temporal, no constituyéndose en el informe final del estudio realizado.

- Se destaca la relevancia de la información obtenida y el esfuerzo de llevar a cabo la sistematización de la información.

- Se destaca que por primera vez se realiza un estudio a nivel nacional que da cuenta de la situación de los niños en residencia, independientemente del criterio de elección del tipo de residencia.

- Se resalta la importancia de que organismos como UNICEF y Poder Judicial comiencen a realizar acciones que tengan como objetivo conocer la realidad de los niños incorporados a sistema residencial. La información recabada en este tipo de estudios podría utilizarse por las diferentes instituciones intervinientes para establecer estrategias que mejoren la situación de estos niños.

- Es fundamental en este tipo de estudio la identificación clara de los niños que estarían eventualmente siendo vulnerados para así poder entregarles la información necesaria.

II.-Respecto de la Encuesta “Cuestionario de supervisión del sistema residencial de protección” es posible destacar los siguientes aspectos:

- La encuesta contiene variables a estudiar que contienen indicadores que se traducen en estímulos (preguntas).

- La encuesta permite describir la percepción de los niños respecto de las variables a estudiar.

- Se desconoce la aplicación de pruebas de validez y contenido realizadas a la encuesta.

- Es posible mejorar la encuesta en cuanto a la formulación de las preguntas, a objeto que sean más claras, no inductivas.

- Además es posible mejorar la encuesta en cuanto a la formulación de las preguntas y la ponderación de valor en un mismo polo.

- Asimismo es factible mejorarla en cuanto a una distribución más equitativa de indicadores respecto de cada variable.

III.- Respecto de la Segunda Encuesta

- Se sugiere seguir los pasos de construcción metodológica en cuanto a establecimiento de objetivos, definición de conceptos, definición de variables e indicadores.

- Se sugiere la realización de un marco teórico que avale la elección de las variables e indicadores a estudiar.

- Se sugiere consignar en la categorización la posibilidad de que el evaluado pueda responder cuando lo consultado no existe, incorporando la opción “no hay”.

- Se sugiere comenzar formulando preguntas relacionadas inicialmente con aspectos externos al niño para proceder paulatinamente a consultar situaciones que van en el marco de su indemnidad.

- Se sugiere que sean evaluadas cada una de las preguntas formuladas, con el propósito que su tabulación sea coherente.

F.- INFORME DE VISITA A CENTROS RESIDENCIALES ADMINISTRACIÓN SENAME Y PRIVADOS MAYO 2013 DE CONFORMIDAD A LOS DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 78 DE LA LEY 19.968

El presente informe fue elaborado por la unidad de protección del centro de medidas cautelares, en el mes de julio de 2013.

El Centro de Medidas Cautelares, en adelante CMC, tiene dentro de sus atribuciones realizar las visitas que se deben ejecutar con todos los niños que se encuentran ingresados a residencias en toda la Región Metropolitana, de tal manera, de canalizar la información obtenida dando el curso necesario a la causa. Para lo anterior, distribuye cada 6 meses, las visitas a nivel regional en todas las residencias con niños que se encuentran ingresados con ordenes de los tribunales de justicia al sistema residencial, administrado por SENAME y privados de la Región Metropolitana.

El Centro cuenta con una unidad especializada denominada "Unidad de Protección", que mantiene los registros actualizados de los niños/as y adolescentes ingresados en residencia a nivel regional, y que genera un seguimiento de oficio de las causas de niños/as con medidas de protección con miras a obtener su pronto egreso con una familia extensa o no vincular.

La Unidad de Protección para cumplir con las visitas que ordena el artículo 78 de la Ley 19.968, coordina la distribución en forma equitativa de todos los niños ingresados en residencias y a los magistrados de la jurisdicción de la Ilustre Corte de Apelaciones de Santiago y de San Miguel.

La población visitada corresponde a 2.228 niños y 76 residencias, de las cuales 18 son privadas, 3 CREAD (Administración SENAME), 55 colaboradoras del Estado con subvención SENAME.

En relación a las características propias de los Hogares de protección, se advierte que existen residencias con subvención SENAME (reciben subvención estatal) y privadas (se financian con recursos privados, tanto donaciones, empresas, ONG extranjeras., sin aporte estatal).

En la Región Metropolitana existen 58 hogares que reciben financiamiento SENAME y 18 Hogares privados.

### **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

Del total de residencias visitadas se pudo observar que en general existe baja inversión en los arreglos y mantención de la infraestructura y equipamientos de las residencias.

En relación a los sistemas de seguridad existirían mayores observaciones, fundamentalmente en residencias que trabajan con niños discapacitados asociadas en algunos casos a la falta de señalética para las evacuaciones, carencia de vías de escape, carencia de extintores, extintores vencidos, escaleras en mal estado, falta de planos de evacuación, niños encerrados con llaves que manejan solo los tíos de turno, piscinas sin malla de seguridad, baños con calefón al interior, sistemas de calefacción que reviste peligro de incendio. Resulta necesario y urgente dar una solución a esta situación debido a que los niños están expuestos a situaciones de riesgo vital ante un siniestro, en especial tomar todas las medidas en forma inmediata de reparación, crear vías de salidas ante emergencias, revisar situación de llaves en las puertas.

En cuanto al tema de recursos humanos de las residencias, se observa carencia de personal de trato directo y duplas psicosociales, siendo recurrente esta observación en las respuestas otorgadas por las duplas de jueces y consejeros técnicos visitadores y que se mantiene a través de tiempo.

Se advierte una insuficiente atención psiquiátrica de los niños, niñas y adolescentes incorporados en programas especializados (programas PER) ya que este profesional solo asiste por horas

Se vislumbra la necesidad de contar con nutricionista que permita una dieta adecuada y equilibrada para los distintos grupos etarios.

En definitiva, resulta necesario que el Estado destine mayores recursos para mejorar las condiciones de vida de los niños, niñas y adolescentes en residencia, teniendo presente que todos los ítems mencionados anteriormente, redundan en la carencia económica más que en una mala gestión de las instituciones, esto porque los niños que se encuentran en sistemas de protección han experimentado situaciones de vulneración grave en su historia de vida, por tanto, requieren de una intervención más especializada, con mayores recursos y mejor calidad profesional.

### **RESIDENCIAS PRIVADAS: NECESIDAD DE REGULAR**

Se advierten importantes debilidades en residencias privadas que no reciben subvención SENAME; una de ellas, no cuenta con personalidad jurídica, en otras, no se dispone de duplas psicosociales para trabajar con plan de intervención orientado al egreso de los niños, trabajan con sistema de voluntariado sin calificación, falta de registro de la población manteniendo en algunos casos pocos registros en carpetas individuales que permitan conocer su historia vital, no cuentan con control sanitario ni seguridad en cuanto a evacuación, señaléticas, sin capacitación del personal que disponen entre otros,.

Si bien se observan residencias privadas que mantienen una buena gestión y condiciones para los niños, se advierte que éstos espacios residenciales no cuentan con la supervisión suficiente, siendo necesario que de manera urgente se regule la situación de este sistema residencial, debiendo el Estado asumir la responsabilidad de supervisar el total de hogares del país sin hacer una diferenciación entre residencias SENAME y privadas, para garantizar que los niños y niñas estén en espacios cuidados y protegidos donde reivindiquen sus derechos vulnerados.

### **RESIDENCIAS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES CON NECESIDADES ESPECIALES**

Dentro del universo de residencias visitadas, existen 12 que atienden a niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales, quienes presentan discapacidad leve, moderada, grave o profunda y otras residencias que atienden a niños que presentan situaciones de salud complejas, como es el caso de los niños que son portadores del virus VIH SIDA. En ese contexto, surgen varias observaciones necesarias de destacar fundamentalmente asociadas a la necesidad de recibir mantención necesaria y contar con personal capacitado y suficiente para la atención de los niños. En general, las residencias son bien evaluadas, salvo algunas excepciones, no obstante dentro de las observaciones realizadas por los diferentes equipos visitadores se advierte la necesidad de mejorar la dotación de personal de estos centros, existiendo además, alta rotación de personal, poca cantidad de horas semanales de los profesionales de las ciencias sociales (psicólogos, asistentes sociales) y del área de la salud (kinesiólogos, nutricionistas, psiquiatras.).

Otro aspecto que surge de las visitas es observar que los niños, niñas y adolescentes conviven en algunas residencias con mayores de edad que presentan discapacidad y que por el abandono familiar no tienen

alternativas de egreso, por lo que los niños(as) en algunas ocasiones comparten habitaciones con ellos. En un caso, el equipo visitador realizó observaciones de una de las casas en la que habitan menores de 13 a 15 años de edad, de ambos sexos junto con adultos, en consecuencia, deben tomarse los resguardos necesarios para que los residentes habiten separados por edad y sexo, a fin de evitar posibles situaciones de abuso sexual; circunstancia que se hizo presente al director del hogar durante la visita, quien señaló "que estos hechos no se han presentado hasta el momento". Esta situación, siendo irregular, no debiese mantenerse, pues es un riesgo; se recomienda que sea intervenida en el más corto plazo por SENAME.

La Residencia Los Girasoles es la residencia que presenta una mala evaluación en general, por lo que se hace necesario establecer una intervención urgente y especializada.

Se sugiere que en los casos necesarios de Residencias que presentan una regular y mala evaluación, SENAME efectúe intervención, evaluación y acompañamiento a las residencias a fin que en un plan acotado mejoren las condiciones

### **RESPECTO LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SISTEMA RESIDENCIAL**

En relación a la revisión de carpetas de cada niño(a), existen avances en cuanto al cumplimiento de la obligación de informar cada tres meses los avances del caso al tribunal, de igual forma continúa existiendo residencias que incumplen esta normativa, lo que podría estar asociado a la carencia de profesionales en algunas de las residencias privadas. Estas situaciones se encuentran siendo monitoreadas en forma permanente por la Unidad de Protección el CMC de los Tribunales de Familia de Santiago y en el resto de los tribunales de familia de Santiago.

Se observa un número importantes de niños(as) en residencias proteccionales que se encuentran en estado de abandono, situación que resulta necesario que los diferentes Tribunales de Familia de la región realicen un seguimiento de estos casos, puesto que supone que los niños están expuestos a una extensa institucionalización y a la nula posibilidad de egreso y restitución de su derecho a vivir en familia, siendo necesario realizar una revisión de medida, indagando la familia extensa de los niños o que éstos sean incorporados a familias de acogida. Asimismo, cuando resulte pertinente es

necesario iniciar con la mayor celeridad posible causas de susceptibilidad de adopción en conjunto con los organismos colaboradores.

En el caso de niños abandonados y que presentan necesidades especiales se sugiere realizar despeje de su situación e iniciar despeje de familia extensa solicitando al Registro Civil e Identificación los antecedentes de las familias a fin de encontrar familia que lo acompañe en su proceso. En los casos de los mayores de 18 años que permanecen en estas residencias especiales, resulta necesario que se inicien mesas de trabajo con el Ministerio de Salud, SENADI y otros organismos que trabajan con discapacidad, con el objeto que se hagan cargo de estos adultos y los fondos y vacantes que hoy SENAME sustenta, sean invertidos en la infancia con discapacidad que se encuentra gravemente vulnerada en sus derechos.

En cuanto al porcentaje de niños que actualmente se encuentra trabajando con las familias para su egreso, mediante proceso de acercamiento familiar se observa una disminución frente al total de población, siendo necesario trabajar con las familias de origen y/o extensas a fin de lograr la reinserción de los niños al más corto plazo, para lo que se requiere equipos de profesionales y duplas psicosociales trabajando en esta área.

En relación a los niños que se encuentran susceptibles de ser adoptados se hace necesaria la revisión de las causas a fin de conocer si se encuentran enlazados con familias adoptivas y de no ser así, establecer plazos a SENAME para que inicie proceso de enlace.

#### **FORTALEZAS ENCONTRADAS**

En relación a las fortalezas encontradas por los equipos visitantes la variable que más se repite se refiere a las características y motivaciones personales del equipo de trabajo, que se observan comprometidos con la intervención con los niños y con conocimientos de los diagnósticos y de los casos.

*Otra fortaleza a destacar es la contratación de personal especializado en las residencias como auxiliares de enfermería para la atención, donde tienen capacitación individual los profesionales y personal técnico como es el caso de residencia Santa Clara Y Hogar Juan XXIII que trabajan con niños con necesidades especiales.*

En relación al ítem infraestructura y equipamiento, cabe destacar que la mayoría de los hogares presentan condiciones suficientes para

proveer de un espacio seguro, siendo en su mayoría, evaluadas con una buena calidad en las diferentes variables.

Por consiguiente y considerando la situación residencial de los niños, niñas y jóvenes en residencias dentro de la Región Metropolitana, resulta fundamental que todos los esfuerzos e intervenciones realizadas presenten una adecuación a la situación de cada niño y niña, considerando sus características específicas e historia vital, siendo fundamental dar cumplimiento al art. 4 de la Convención Internacional de los Derechos del Niño "Los Estados Partes adoptarán todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención. En lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional".

## **II.- SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA**

### 1.- OFICIO N° 12.485 16.11.2012, DEL JUEZ PRESIDENTE DEL JUZGADO DE FAMILIA DE ARICA AL SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA, POR EL CUAL DENUNCIA CONDICIONES DE HOGAR DE NIÑAS AJLLASGA Y HOGAR DE ACOGIDA SARIRI.

Mediante oficio el señor Juan Enrique Robles Vargas, Juez Presidente del Juzgado de Familia de Arica, informa al señor Clemente Cerda Pérez, Secretario Regional Ministerial de Justicia de esa Región, que en virtud de la participación de los jueces de ese tribunal en la Jornada de Transferencia Técnica "Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información de Niños, Niñas y Adolescentes que se encuentran en el Sistema Residencial", promovido por la Excm. Corte Suprema, se tomó conocimiento por parte del Comité de Jueces del Juzgado de Familia de Arica, a través de información otorgada por el Juez señor Oscar Agurto Díaz, quien participó en la visita a los centros de la ciudad junto a la Comisión Interdisciplinaria destinada al efecto, que el Hogar AJLLASGA y Hogar de Acogida SARRIRI, se mantienen en precarias y comprometidas condiciones tanto de infraestructura como de administración y dirección.

Por lo anterior y sin perjuicio de las observaciones realizadas a los referidos Centros por los jueces visitantes en el mes de septiembre en

curso, se informó las falencias constatadas que afectan la integridad y desarrollo integral de los menores que se encuentran ingresados en dichos centros.

Lo anterior se comunicó para los fines pertinentes, sin perjuicio de las medidas que se están adoptando por esa magistratura dentro de la esfera de su competencia.

2.- CUADRO RESUMEN EN EL QUE SE AGRUPAN LAS RESIDENCIAS DE ACUERDO A SITUACIONES DE URGENTE ABORDAJE, DADO QUE ATENTAN CONTRA LA INTEGRIDAD FÍSICA Y/O PSICOLÓGICA DE LOS/AS NIÑOS/AS Y/O ADOLESCENTES

Estas residencias son las siguientes:

1.- Presencia de agresiones físicas por parte de un adulto al interior de la residencia Ajllasga y Alwa.

2.- Presencia de agresiones psicológicas por parte de un adulto al interior de la residencia Alwa.

3.- Presencia de agresiones sexuales por parte de un adulto al interior de la residencia Alwa.

4.- Presencia de agresiones físicas por parte de otro adolescente al interior de las tres residencias, especialmente en Sariri.

5.- Presencia de agresiones sexuales por parte de otro adolescente al interior de la residencia Alwa.

6.- Presencia de agresiones psicológicas por parte de otro adolescente al interior de las tres residencias.

Posteriormente, sobre la base de los documentos escritos por los niños(as) en la parte final del cuestionario se da cuenta de las situaciones de violencia.

3.- OFICIO N° 207 DE 28.06.2012, POR EL CUAL LA POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE LA XV REGIÓN POLICIAL DE ARICA Y PARINACOTA DA RESPUESTA AL OFICIO 352/2012 DEL 31.05.2012 DEL SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA DE ESA REGIÓN.

El oficio da respuesta a la solicitud de colaboración del SERIMI de la Región de Arica y Parinacota, respecto de la situación acontecida en la Residencia Infanto Juvenil de AJLLASGA, en relación con la presunta explotación sexual y tráfico de estupefaciente que estaría operando en la citada residencia y que involucraría a las jóvenes residentes de ese hogar.

Al respecto el Jefe de la Brigada de Delitos Sexuales y Menores de Arica, informó que con fecha 20 de mayo de 2012, la Directora de las Residencia ALLASGA, doña Marcel Molina Valle, presentó una denuncia ante la Fiscalía Local de Arica por el delito de violación de menor de 14 años, dando origen a una orden de investigar que instruye practicar diversas diligencias en relación al hecho denunciado, la cual se encuentra en proceso de investigación.

Asimismo, se informó que sin perjuicio de lo anterior, se dispuso un mayor número de patrullajes y preventivos en los alrededores de la citada residencia.

### **III.- DEL DIRECTOR DEL SENAME**

- Oficio N° 1951 del 03/09/2013, que responde a Ordinario 009-2013 de la Comisión Familia, e informa lo siguiente respecto de los documentos que le fueron solicitados y que dicen relación, entre otras materias, con los instrumentos usados para evaluar la situación de la infancia bajo el sistema de protección:

*A.-Encuesta Nacional de Opinión Niños y niñas usuarios de Centros Residenciales del SENAME aplicada en agosto de 2011 con el nombre: Consulta Nacional “Mi derecho a ser escuchado”.*

#### **Medidas adoptadas durante y posterior a la aplicación de la consulta de opinión mi derecho a ser escuchado:**

Como antecedente, durante el primer trimestre del año 2011, y para responder a situaciones de abuso sexual y maltrato develadas en ese período por los medios de comunicación, y para prevenir nuevas ocurrencias, se formula el “Plan de trabajo del Buen Trato y de prevención, detección y acción para abordar los malos tratos y abuso sexual en centros residenciales y programas de familias de acogida”. Para fortalecer el contexto protector al interior de los centros residenciales, una de las actividades incorporadas en este Plan fue la realización de una Consulta Nacional a los niños y niñas institucionalizados.

#### **Objetivo concreto**

El fin de la encuesta fue el de “fortalecer las instancias de opinión del usuario/a de modo que éstas contribuyan en forma efectiva al fortalecimiento de la calidad de contexto protector de la atención, según la percepción infantil y retroalimenten los modelos programáticos de intervención

residencial, como también de ampliar las instancias para la detección de posibles situaciones de maltrato institucional”.

Desde el Instructivo Encuesta Nacional, se indica que la Encuesta debe aplicarse de manera colectiva. Existiendo la posibilidad de realizar entrevistas individuales, si algún niño/a refiere esa necesidad. Sobre quiénes aplicaron la encuesta, se solicitó que fuese un/a profesional de la dirección regional que haya recibido inducción para ello, y que no sea el/la supervisor/a técnica regular del proyecto residencial. Se indicó que se realizase una reunión de inducción para todos/as los/as encuestadores, de forma que en esa instancia se entregaran las instrucciones principales.

#### **Validación de la encuesta**

Sobre los profesionales que se consultaron para validar la formulación de preguntas, en particular las preguntas referidas a probables situaciones en la esfera sexual y maltrato, se consultó con dos expertas en infancia. En primer término, a la psicóloga Marianela Soto Hurtado, consultora del Instituto Child Resource ubicado en Berkeley, California, EE.UU. Esta profesional ha hecho importante contribución al Servicio en años pasados a través de la realización de talleres directos a profesionales y educadores/as de los centros residenciales para niños y niñas de Primera Infancia en detección de abuso sexual y con Oficinas de Protección de Derechos. La otra profesional consultada fue la psicóloga de la Universidad Católica de Chile, Soledad Larraín, consultora de Unicef y autora de publicaciones sobre maltrato y abuso sexual infantil y políticas de infancia.

#### **Formato empleado**

La consulta se realizó en dos formatos: uno para niños y niñas entre 7 y 12 años y el otro para adolescentes mayores de 13 años. El número de preguntas incluidas en cada uno de estos volantes fue de 32 para los niños entre 7 y 12 años, y 34 para el rango etario de 13 años y más. Al efectuarse preguntas en la esfera sexual y maltrato en una misma papeleta, un niño o niña podía responder “Sí” o “No” a varias de estas situaciones, de modo que el número de opiniones no corresponde al número de niños/as que respondió la Consulta.

Las preguntas incorporadas en los volantes o papeletas fueron categorizadas en dimensiones, contemplándose un total de siete (7) dimensiones, las que fueron las siguientes:

**1. Trato:** Las preguntas tuvieron como propósito indagar si los niños y niñas se sienten seguros y protegidos en la residencia.

En esta dimensión, se contemplaron dos preguntas en cada formato, según rango etario, relacionadas con la esfera sexual.

**2. Participación:** Las preguntas de esta dimensión se realizaron con la finalidad de conocer la percepción de los niños sobre la información del porqué están en la residencia, hasta cuándo estarán en la residencia y si sus opiniones son tomadas en cuenta.

**3. Socio - educación:** El objetivo de las preguntas de esta dimensión fue conocer si las relaciones entre niños/as, entre niños y adultos son aprovechadas como instancias educativas, de conocimiento, si existen espacios para la recreación, etc.

**4. Provisión:** Las preguntas en esta dimensión tuvieron como objetivo el conocer desde la opinión de los niños y niñas si tienen cosas personales, dónde guardarlas, si perciben que sus necesidades de salud son atendidas.

**5. Familia:** se incluyen preguntas en esta dimensión para conocer desde la opinión de los niños y niñas si sus familias les visitan o salen con ellos, y si constituyen un referente en quien pueden confiar temas personales.

**6. Privacidad:** Se incluyen preguntas que tienen como propósito conocer si los niños y niñas sienten que tienen privacidad en la utilización de duchas, o espacios de conversación tranquilos con quienes les visitan.

**7. Auto-cuidado:** Se incluyeron preguntas sobre auto-cuidado para los niños y niñas mayores de 13 años, las que tuvieron el objetivo de conocer si saben qué son las enfermedades de transmisión sexual y si conocen sobre métodos anticonceptivos.

**Las acciones realizadas durante y posterior a la aplicación de la Consulta fueron las siguientes:**

**1. Ámbito Trato:**

- En casos en los cuales se trató de situaciones de maltrato físico o verbal referido a situaciones puntuales entre niños/as, se adoptaron medidas de resguardo de los niños, niñas y adolescentes a través de la supervisión técnica de Sename y las autoridades del centro residencial, estableciéndose compromisos acotados y sus responsables. Cuando se detectaron eventuales indicadores de

maltrato grave o abuso sexual, se aplicó Circular N° 18 y 25 del Sename, que establece procedimientos de investigación en casos de maltrato de niños, niñas y adolescentes que están bajo la atención de organismos colaboradores subvencionados por el Estado y Centros de Administración Directa del Servicio.

- Se concretó la desvinculación de 40 funcionarios/as de residencias, entre ellos: 26 educadores/as de trato directo, 5 directores de centro, 1 psicólogo, 1 monitor, 1 auxiliar de aseo, 1 encargado contable, 3 mamás sociales, 1 profesor y 1 nochero. Además, se amonestaron a 4 educadores y 9 personas fueron separadas de funciones.

- Se intensificaron los procesos de supervisión técnica y acompañamiento de los centros residenciales, aumentando número de visitas los fines de semana y nocturnas -las que no existían-, y se aumentó el análisis de casos y entrevistas a los niños vigentes en los centros residenciales.

- Se realizó capacitación en el Manual de Conductas de Autoprotección Maggie Escartin a diez (10) centros residenciales de administración directa de Sename.

- Realización de video conferencia en diciembre de 2011, desde Sename Nacional con supervisores técnicos de todas las Direcciones Regionales de Sename abordando materias de prevención, detección de situaciones de maltrato y abuso, para transferencia a las instituciones colaboradoras. Esta video conferencia fue dictada por la experta en maltrato Cynthia Sanhueza.

Para los casos de Maltrato, que consideran las preguntas 12 y 13 de la consulta, se obtuvieron **966 sentencias positivas**, las que corresponden a **641 niños/as y adolescentes**. Del total anterior, se puede señalar que en el despeje de los casos se constató lo siguiente:

- El 0,2% fue víctima de maltrato extra residencial.
- El 5,9% se descarta una situación de maltrato.
- El 6,1% ingresa a la residencia por ser víctima de maltrato.
- El 8,0% fue víctima de maltrato al interior de la residencia con anterioridad.
- El 16,5% sostuvo una pelea al interior de la residencia.
- El 29,8% fue maltratado por un adulto al interior de la residencia.
- El 33,5% son situaciones relacionadas con contenciones frente a situaciones de crisis, situaciones de VIF cuando el niño/a o adolescentes va de visita a su casa el fin de semana, violencia en el pololeo, episodios de violencia en el colegio, entre otras.

Respecto de las situaciones de Abuso Sexual, que consideraban las preguntas 31 y 32, se obtuvieron **423 afirmaciones**, que corresponden a **284 niños/as y adolescentes**. Del total anterior, se puede señalar que en el despeje de los casos se constató lo siguiente:

- EL 1,1% de los niños/as fue víctima de abuso sexual por un adulto al interior de la residencia.
- El 4,2% es víctima de abuso sexual extra residencial.
- El 8,5% es víctima de abuso sexual entre pares.
- El 12,7% participa en conductas (juegos) sexualizados entre pares.
- El 34,2% son situaciones vinculadas con limpieza por encopresis, lavado de genitales, tocaditas de alguna parte del cuerpo en contexto de juegos entre otras.
- El 39,4% tiene como causal de ingreso a la residencia una situación de abuso sexual.

## **2. Ámbito Socioeducación:**

- Las Direcciones Regionales con los equipos de las residencias revisaron rutinas internas de las residencias con participación de niños y niñas para lograr, por ejemplo: flexibilizar régimen de visitas, contactos con familia y con amigos o compañeros de curso.
- Se planificaron talleres y actividades extra programáticas formativas y recreativas manifestadas como de interés de los niños. Como parte de estos esfuerzos, se procedió a mejoras en patios, talleres de educación sexual (por ejemplo, en residencia R. Rencoret, X Región); talleres deportivos (Residencia de Fundación Mi Casa, VIII Región, y en Residencia Mario Hiriart, II Región); plan de mejora de piscina en Residencia San José de San Javier, en la VII Región.
- Se reforzó la capacitación a las educadoras de trato directo sobre el manejo de conducta y de conflictos entre los niños. Algunas de estas capacitaciones fueron las siguientes: profesionales del equipo de la residencia y educadores de trato directo trabajan talleres destinados a mejorar auto-estima, habilidades sociales, manejo de conflictos y asertividad. En otro caso, se realizó taller de "Prevención de infecciones de transmisión sexual", dirigido a jóvenes entre 14 y 21 años. Otras capacitaciones realizadas al interior de las residencias para fortalecer el contexto protector fueron:
  - Jornada de Salud Mental para todas las Educadoras de Trato Directo, en manejo conductual en casos complejos, así como la actualización y socialización

de Protocolos de actuación en crisis, entre otras (por ejemplo V Región, RPM Santa Teresa).

- Taller sobre reglamento interno de convivencia de las niñas.
- Talleres recreativos y deportivos para mejorar convivencia al interior de la residencia. Se fortalece la planificación de actividades durante el período estival inicios 2012, vacaciones, paseos a piscinas comunitarias.

### **3. Ámbito Participación:**

- Las Direcciones Regionales con los equipos de las residencias reforzaron las estrategias de fomento de la participación, en las rutinas diarias y normas de convivencia, que permitan asegurar la opinión de las niñas, niños y adolescentes. Supervisores técnicos orientaron y asesoraron a residencias para realizar actividades grupales que incorporaran la opinión de los niños/as acerca de actividades recreativas, horarios y rutinas de modo de mejorar el clima interno.
- Se revisó estrategia y efectividad para que las niñas, niños y adolescentes reciban información oportuna acerca de sus casos, sobre su familia, motivo de su internación en el centro, de sus proyecciones de permanencia, etc.
- Se realizaron actividades grupales de fomento de la participación.

### **4. Ámbito Provisión:**

- Reuniones tanto con directivos de los proyectos residenciales como con los directivos de las instituciones colaboradoras, destinadas a la mejora de las condiciones de infraestructura, adquisición de elementos esenciales, contratación de mayor número de horas profesionales y de supervisión directa de los niños y niñas. También se hizo revisión de minutas de alimentación en variedad, calidad, cantidad y entrega de colaciones.
- De la misma forma, se realizaron requerimientos inmediatos o con plazos acotados para mejorar las condiciones de habitabilidad y equipamiento, por ejemplo: carencia de agua caliente, reemplazo de vidrios, ropa de cama, colchones, disponibilidad de closets personales, etc., lo que se ha monitoreado en supervisiones sucesivas.
- También se realizó mejora de vestuario y calzado y otros útiles personales de los niños/as. Supervisores técnicos revisaron stock de vestuario y calzado existente y su calidad, e hicieron requerimientos específicos a residencias y a sus instituciones colaboradoras para la adquisición de estos elementos.

### **5. Ámbito Familia:**

- Se fortaleció el análisis de casos durante los procesos de supervisión, definiéndose en algunos casos el inicio de procesos de pre egreso del centro.
- Se requirió al equipo profesional del centro, mejorar procesos de diagnóstico, intervención familiar y en agilizar plazos en algunos casos.
- En casos en que los niños/as manifestaron preocupación por las visitas de sus familiares, se procedió a revisar con los equipos de intervención de las residencias la pertinencia de las mismas.
- Se revisó la existencia de espacios y privacidad para la realización de visitas de las familias a sus niños/as.

#### **6. Ámbito Privacidad:**

- En los centros residenciales en que fue necesario, se generaron planes de mejora tales como el reemplazo de cortinas en baños y duchas por puertas.
- Se reforzó la revisión de condiciones generales de habitabilidad de los centros residenciales, en coherencia con instrucciones del Servicio.
- En los casos en los cuales hubo quejas de los niños sobre aspectos de confidencialidad de sus casos, los supervisores técnicos reforzaron las orientaciones acerca de la debida confidencialidad y del manejo de la información sensible por los funcionarios de los centros.

#### **7. Ámbito Autocuidado**

- Algunas instituciones colaboradoras diseñaron nuevos talleres de autocuidado y sexualidad, entre ellos:
  - Taller: “Estrategias para mejorar trato y convivencia con los niños y adolescentes residentes”.
  - Taller: “Prevención de Abuso sexual”.
  - Taller: “Normas y límites en niños de 6-12 años”.
  - Talleres con educadoras con análisis de casos junto al equipo profesional.
  - Taller sobre reglamento interno de las funcionarias.
  - Capacitación en buen trato, abuso sexual, técnicas de manejo conductual.
  - Capacitación de terapeuta ocupacional en ocupación del tiempo libre de las usuarias.
- Desde Sename Nacional se envía documento temático a todas las Direcciones Regionales y se sube a la web institucional, que contiene entre otros: Orientaciones en torno al desarrollo sano de la sexualidad adolescente, orientaciones en relación a agresores sexuales adolescentes (noviembre 2011).

Los resultados por dimensiones antes señaladas fueron difundidas con las Direcciones Regionales de Sename, vía correo electrónico y en Jornada de Directores Regionales del 12 de diciembre del 2011, para que a su vez lo remitieran a la totalidad de las residencias de sus regiones; asimismo fue compartido con organismos colaboradores, de manera directa con 17 instituciones colaboradoras que representaban 98 centros residenciales equivalentes al 36,5% del total de residencias incorporadas a la Consulta, y de manera presencial a través del Observatorio Nacional de Centros Residenciales. Esta actividad fue realizada con fecha 28 de noviembre del año 2011. La difusión realizada tuvo el propósito de mejorar la situación de los niños, niñas y adolescentes del sistema residencial.

Finalmente, el informe “Resultados Nacionales Primera Consulta Nacional a Niños, Niñas y Adolescentes de Centros Residenciales: Mi Derecho a Ser Escuchado” fue publicado en la página web del Servicio el 8 de marzo del año 2012.

*B.-Estudio de Caracterización de Colaboradoras del SENAME que ejecutan Proyecto de Residencias de Protección y el Programa de Familias de Acogida*

Este estudio realizado en enero 2012, por la empresa FOCUS, se considera la base para rediseñar el sistema de cálculo de la subvención establecido en el Título III del reglamento de la Ley 20.032 para la Línea de Acción Residencial así como el Programa Familias de Acogida. El marco conceptual fue la Convención de los derechos del Niño y se analizaron 20 proyectos, de los cuales 15 corresponden a Residencias y 5 a Familias de Acogida y se visitó algunas regiones.

Proyectos visitados por FOCUS

Se visitaron 29 proyectos de los cuales 10 pertenecen a la Región Metropolitana, 2 a la II Región, 5 a la V, 7 a la VIII, y 5 a la X. 22 residencias y 7 familias de acogida.

Área de atención del SENAME:El área de intervención del SENAME es de menores de alta complejidad en diversos niveles. Los mayores niveles son atendidos por Proyectos Especializados que por su alto costo tienen una oferta limitada.

Los menores que entran en el criterio de “complejos” según la Ley 20.032 son los que han sufrido: Maltrato grave; Explotación sexual comercial; Situación de calle, Drogadicción; Infracciones a la ley penal de niños y adolescentes e inimputables.

Conclusiones en relación a los costos observados. Tanto para las Residencias como las Familias de Acogida el principal ingreso que se recibe es la subvención del SENAME. Las Residencias también reciben donaciones que son más importantes que las que reciben las Familias de Acogida. En ambos casos el principal componente del Gasto es en Recursos Humanos. En este gasto se destaca como insuficiente el destinado a redes de coordinación e intervención directa con las familias de origen. Salvo en el caso de las Residencias para Discapacitados los salarios son más altos para los Directivos, seguidos por profesionales, técnicos y auxiliares.

-Costo operacional dividido por costo total para las distintas modalidades en miles de pesos.

- Residencias Menores: \$286/\$371
- Residencias Mayores: \$224/\$344
- Residencias Discapacitados: \$464/\$634
- Familia Acogida Simple: \$149/\$161
- Familia Acogida Especializada: \$128/\$133

*Déficit y falencias detectadas*

- Los sistema de selección de personal y condiciones laborales dependen de cada organización
- En general no existe una política de capacitación sistemática
- Lo mismo sucede para la política de autocuidado
- Evaluación del personal depende cada organismo
- La subvención del SENAME no alcanza para financiar los costos operacionales de los proyectos
- Notable déficit de intervención con familias de origen o extendidas
- Déficit en intervención individual especializada
- Notable déficit para la articulación de redes
- Rotación de los miembros de los equipos mayor que la rotación de los niños
- SENAINFO no contempla todas las variables necesarias para hacer una caracterización precisa

- Evidencia preliminar sugiere que Familias de Acogida son más eficientes que Residencias

*Conclusiones del estudio*

El gasto operacional del proyecto de Familias de Acogida es considerablemente menor que el de Residencias (-40%). Esto se debe principalmente a que los gastos asociados con el proceso de “soporte vital”<sup>72</sup> son afrontados por las propias familias.

El estudio concluye no saber cuál de los dos sistemas da mejor calidad de servicio. En ambos sistemas, la permanencia de los niños es prácticamente la misma 3 años y 3,1 años.

Debido a eso recomienda otros estudios en profundidad tales como el de la oferta potencial de Familias de Acogida a nivel nacional para concluir las ventajas y desventajas de ambos sistemas.

*C.-CIRCULARES DEL SENAME: PROTOCOLOS DE INTERVENCIÓN*

**Circular 18:**

1. El 12 de julio del 2011, el Director Nacional del SENAME, Rolando Melo, informa a los Directores Colaboradores Acreditados, en el Oficio Circular 18, acerca de los procedimientos a seguir ante posibles hechos constitutivos de maltrato físico, psicológico o de delitos en contra de niños, niñas o adolescentes bajo atención de Organismos Colaboradores.

Ello se sustenta en los artículos 2,3 y 15 del Decreto Ley N°2.465, Ley Orgánica del SENAME, artículos 3, 19 y 34 de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y artículos 2,12, 14 y 37 de la Ley N°20.032 como también lo señalado en los artículos 175 y 177 del Código Procesal Penal.

En este marco, el Director Nacional, da a conocer la Circular 18 la que determina que ante cualquier hecho ocurrido contra los menores como los señalados más adelante, los directores colaboradores acreditados en SENAME deberán denunciar esta situación a la autoridad competente en materia criminal, al Ministerio Público, a Carabineros de Chile o a la Policía de Investigaciones. Al mismo tiempo deben prestar protección al niño agredido y, si amerita atención médica, llevarlo al servicio de urgencia al más breve plazo.

---

<sup>72</sup> Soporte vital es alimentación, vestuario, abrigo, cuidado

Deberá proceder a la suspensión inmediata de sus labores del empleado o funcionario involucrado e informar a los juzgados de familia sobre la responsabilidad de los trabajadores o dependientes afectados con la medida. Comunicar la situación a la Dirección Regional del Servicio, utilizando el medio más expedito posible.

También deberá enviar un Informe escrito sobre los acontecimientos a la Dirección Regional del Servicio, dentro de los 3 días siguientes a la ocurrencia de los hechos-

Cuando los hechos revisten carácter de delito no podrá tomarse declaración a los menores afectados e informar al más breve plazo a la familia, o adulto responsable, del niño.

La Dirección Regional, dentro de las 24 hrs siguientes a haber recibido la información, deberá implementar un plan de supervisión técnica con visitas al establecimiento y otras medidas. En los casos que los hechos revistan carácter de delito, deberá evaluar presentar una querrela de conformidad con el DL 2.465 de 1979.

#### **Circular N°25**

2. El 16 de septiembre de 2011, el Director Nacional del SENAME en Oficio Circular 25 se refiere a la misma materia, pero esta vez se dirige a los Directores Regionales y a los Directores de Centros de Administración Directa del SENAME, los cuales deberán cumplir los mismos procedimientos señalados en el caso anterior.

#### **Observación de la Contraloría General de la República**

3. El 2 de abril de 2013 la División Jurídica de la Contraloría General de la República se dirige al Director Nacional del SENAME, señalándole que no procede que los colaboradores acreditados del SENAME denuncien ante el Ministerio Público hechos no constitutivos de delito de los cuales sean víctimas los menores atendidos por éstos.

De esta manera, refiriéndose a la Circular 18, la CGR expresa que “no existe fundamento para que los colaboradores acreditados deban efectuar una denuncia ante el Ministerio Público de aquellos hechos que configurando maltrato físico o psicológico no puedan ser enmarcados en una conducta descrita en un tipo penal.”...”En consecuencia, al tenor de lo expuesto precedentemente, cabe concluir que lo dispuesto en el numeral 2.1 de la Circular N°18 de 2011, del SENAME, no se ajusta a lo previsto en la normativa que regula

la materia, de modo que este servicio deberá proceder a corregir tal irregularidad”, concluyó la CGR.

#### **IV.-DE UNICEF**

##### Información adicional sobre el "Proyecto de levantamiento y unificación de información de niños en sistemas residenciales"

#### TRABAJO DE LA COMISIÓN DEL PODER JUDICIAL

-Marzo 2012 Se da inicio al trabajo técnico entre la Comisión del Poder Judicial conformada por las magistradas Mónica Jeldres, Patricia Rivera Narváez y Alejandra Valencia Rojas, SENAME y UNICEF. La magistrada Mónica Jeldres envía el día 9 de marzo de 2012 una convocatoria a reunión a Carolina Bascuñán y Soledad Larraín de UNICEF y a la Sra. María Isabel Vázquez Donoso de SENAME “para comenzar a trabajar en la revisión de la ficha individual”

-16 de Abril 2012 La magistrada Mónica Jeldres cita a reunión a la Comisión del proyecto, a la abogada Sra. Paulina Gómez Barboza (encargada de las capacitaciones), a la Sra. María Isabel Vázquez Donoso de SENAME y a Carolina Bascuñán por UNICEF a “una reunión para ver el tema de las Jornadas de Transferencia Técnica y Perfeccionamiento

##### PROGRAMA DE COOPERACIÓN 2012-2016 ENTRE EL GOBIERNO DE CHILE Y UNICEF. FIRMA DEL CONVENIO CON LA CORTE SUPREMA

-26 de Marzo 2012 UNICEF envía el borrador del Convenio de Cooperación entre UNICEF y la Corte Suprema a la encargada del proyecto, magistrada Mónica Jeldres Dicho Convenio contiene varios proyectos entre UNICEF y la Corte Suprema, los cuales están enmarcados en el Programa de Cooperación 2012-2016 entre UNICEF y el Gobierno de Chile.

-30 de Marzo 2012 La magistrada Mónica Jeldres envía un correo confirmando el apoyo del Presidente de la Corte Suprema, señor Rubén Ballesteros, al proyecto 8 de Noviembre 2012 Se firma el Convenio de Cooperación entre UNICEF y la Corte Suprema

##### PARTICIPACIÓN DEL MINISTRO HÉCTOR CARREÑO EN EVENTO DE LANZAMIENTO DEL PROYECTO EN PUERTO MONTT

-27 y 28 de Julio 2012 en Jornada organizada y financiada por el Poder Judicial se da inicio público al proyecto en Puerto Montt, en un evento presidido por el ministro de la Corte Suprema Héctor Carreño, el subsecretario de

Redes Asistenciales del Ministerio de Salud, Sr. Luis Castillo, la Sra. Raquel Morales de SENAME en representación del Director de SENAME Nacional, el Director Regional de SENAME de la Región de los Lagos, y de los ministerios de Salud y Justicia La noticia fue publicada con fecha 26 de Julio 2012 en la página web del Poder Judicial:

Según la noticia del Poder Judicial:

“El discurso inaugural estuvo a cargo del ministro de la Corte Suprema Héctor Carreño, quien envió un saludo del presidente del máximo tribunal, Rubén Ballesteros, y manifestó el interés genuino del Poder Judicial para establecer un trabajo conjunto con todas las instituciones relacionadas con el objetivo de beneficiar a los niños vulnerables del país.

El subsecretario de Redes Asistenciales, valoro la iniciativa del Poder Judicial y preciso que es “un muy buen camino para poder consolidar el cambio que necesita el país en las políticas sobre la infancia poder así coordinar las conductas que las instituciones del Estado deben tener para afrontar esta problemática.

La coordinadora de este proyecto, magistrada Mónica Jeldres, afirmó estar muy satisfecha de esta jornada inaugural, ya que “ésta es una actividad intersectorial, ya que no solo está el SENAME, sino además los ministerios de Justicia y Salud, para tratar de mejorar la calidad de vida de todos los niños de este país que se encuentran en sistema residencial. Nosotros estamos a nivel país recogiendo la información que de todos los niños que se encuentran bajo la modalidad residencial, unificando la información, para después sistematizarla y entregar boletines temáticos donde contamos la realidad de ciertos grupos determinados de niños, con el objetivo de mejorar los defectos y potenciar las virtudes del sistema residencial”.

En dicha jornada de dos días de duración, se presentó el proyecto completo con los tres instrumentos de supervisión (ficha individual, ficha residencial y encuesta a los niños/as) a los jueces de la región de Los Lagos y con la presencia del ministro Carreño, quien expuso ambos días de las jornadas de capacitación. Según la noticia del Poder Judicial, durante la reunión “las exposiciones de la jornada inaugural estuvieron a cargo de los magistrados y consejeros técnicos integrantes de la Comisión especial, de la socióloga de UNICEF, Carolina Bascañán, de la PHD Paulina Gómez Barboza, y representantes de SENAME y de los Ministerios de Salud y de Justicia”.

Durante dicha reunión se realizó también el lanzamiento del primer boletín titulado: “Niños declarados susceptibles de ser adoptados sin enlace en la V Región”

#### JORNADAS DE TRANSFERENCIA TÉCNICA Y PERFECCIONAMIENTO

-6 y 7 de Julio 2012 Se inician las “Jornadas de Transferencia Técnica y Perfeccionamiento”. Según el primer boletín y la noticia del día 26 de Julio 2012 en la página web del Poder Judicial, “en cada una de las regiones del país se realizará una jornada de transferencia técnica, la que busca entregar la experiencia obtenida por la Comisión especial, encabezada por la magistrada Mónica Jeldres, quien en una primera etapa junto a un grupo de jueces de familia visitó –entre Noviembre 2011 y Enero de 2012- ...” “Entre las materias que se abordarán en cada jornada –y se replicarán durante este año en las ciudades de Valdivia, Antofagasta, Rancagua, La Serena, Iquique, Concepción, Punta Arenas ...”.

En dichas jornadas de trabajo participaron Jueces de Familia de las respectivas regiones. UNICEF financió la participación de la persona que representó a UNICEF y participó en las jornadas realizadas en las siguientes regiones:

- Los Ríos; - Los Lagos (jornada inaugural con presencia del ministro de la Corte Suprema Héctor Carreño); - Coquimbo;- Arica; - Magallanes;- O'Higgins

#### CONTRAPARTES DE UNICEF EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

-11 de enero 2013 La magistrada Mónica Jeldres presenta su carta de renuncia al Presidente de la Exma. Corte Suprema, solicitando poner fin a su Comisión de servicio para ejecutar el proyecto “Levantamiento y unificación de información referente a niños, niñas y adolescentes en sistema residencial a nivel nacional”.

-24 de Enero 2013 A solicitud de la magistrada Gloria Negroni Vera, se realiza una reunión con UNICEF. Durante dicha reunión, la magistrada Gloria Negroni se presentó como la persona designada por la Corte Suprema para continuar con el proyecto de supervisión de las residencias y solicitó a UNICEF remitir los antecedentes del proyecto. En dicho encuentro UNICEF le informó acerca de toda la estructura del proyecto y el rol de UNICEF. También se le informa a la magistrada sobre los casos de abusos sexual detectados y se señala que los informes se encuentran en proceso de edición.

Asimismo se confirma el acuerdo sostenido con la magistrada Mónica Jeldres de remitir esta información a los Jueces Presidentes de cada una de las regiones en que se aplicó la encuesta a los niños/as. Por esta razón, UNICEF continuó con el proceso de firmar las cartas y realizar los últimos ajustes a los informes por región.

-04 de Marzo 2013 UNICEF envía un correo electrónico a la magistrada Gloria Negroni Vera con los informes solicitados en la reunión del 24 de Enero 2013. “Estimada Gloria: Junto con saludarte, te comento que hoy retomamos funciones en UNICEF (me imagino que ustedes también) y te estoy enviando los cuestionarios que aplicamos a los niños y que esta semana serán despachados al tribunal que corresponden, tal como lo hablamos la última vez que nos reunimos. Además estoy adjuntando la carta tipo que acompañará a cada uno de estos informes para tu conocimiento. Los tribunales a los que se les despachara el informe son los siguientes...”

05 de Marzo de 2013 La magistrada Gloria Negroni Vera responde al correo electrónico de UNICEF e indica que “... de acuerdo a lo que me informaste señalo la posibilidad de esperar hasta la próxima semana para remitir la carta a cada tribuna ya que, previamente quisiera que el ministro Sr. Carreño lo visara, solo eso. Así es que te pido puedan esperar unos días para despachar a los tribunales mencionados. Desde ya mil gracias. Gloria Negroni”

-14 de Marzo de 2013 El ministro Héctor Carreño cita a reunión a: el Director del SENAME, Sr. Rolando Melo; la encargada del Área de Protección de dicho organismo, Sra. Angélica Marín; representantes del ministerio de Salud; las magistradas Gloria Negroni Vera, Karen Hoyuelos y Olga Troncoso,

Durante dicha reunión el ministro Héctor Carreño solicita a UNICEF no enviar las cartas con los informes a los Jueces Presidentes de cada región dejando sin efecto lo acordado con la magistrada Mónica Jeldres en Diciembre 2012. En esta reunión el ministro Héctor Carreño solicitó que todos los informes fueran remitidos al Presidente de la Corte Suprema, por intermedio de la magistrada Gloria Negroni Vera

-22 de Abril de 2013 El Representante de UNICEF envía al Presidente de la Corte Suprema Sr. Rubén Ballesteros los resultados del cuestionario aplicado a los niños/as, el primer boletín: “Niños declarados susceptibles de adopción sin enlace en la V región” y los instructivos para la utilización de la ficha de visita individual y residencial

### ENCUESTA A LOS NIÑOS/AS

UNICEF preparó la encuesta a los niños/as y la propuesta inicial de preguntas a niños/as fue presentada a la Comisión dirigida por la magistrada Mónica Jeldres y conformada por las juezes Patricia Rivera Narváz, Alejandra Valencia Rojas y el magistrado Felipe Pulgar. Estos 3 últimos profesionales realizaron una aplicación piloto en las regiones de Antofagasta y Los Ríos. Luego de esto, se hicieron ajustes a partir de la prueba piloto, los que se relacionaron a aspectos de lenguaje. Ellos fueron acordados en las reuniones con los miembros de la Comisión.

-27 y 28 de Julio 2012 Durante el lanzamiento público del proyecto en Puerto Montt, la magistrada Mónica Jeldres afirma: “La iniciativa del Poder Judicial cuenta con la colaboración del Servicio Nacional de Menores y la cooperación de UNICEF, organismo internacional que apoyo a los magistrados de Familia en la confección de todos los instrumentos de recolección de información, basados en estándares internacionales consensuados en la materia, que servirán de base para la recopilación a nivel nacional. Estos instrumentos se encontraran incorporados en el sistema informático de los Juzgados de Familia se nutrirá de la base de datos de SENAME, para lo cual se creó una web service entre ambas instituciones”

### METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS NIÑOS/AS

En relación a los cuestionamientos públicos a la metodología utilizada en las encuestas y que han sido realizados por el ministro de la Corte Suprema Héctor Carreño y la magistrada Gloria Negróni Vera, UNICEF señala:

En ningún momento y hasta la fecha de esta carta, UNICEF ha recibido por escrito un cuestionamiento a la metodología aplicada en las encuestas. Cabe señalar que las encuestas estaban ya consensuadas con los jueces participantes en el proyecto y aprobadas por la Comisión presidida por la magistrada Mónica Jeldres antes de la realización de la ceremonia de lanzamiento oficial del proyecto los días 27 y 28 de Julio 2012, en la cual participó el ministro de la Corte Suprema Héctor Carreño.

Sólo cuando la noticia es dada a conocer por el medio de comunicación Ciper Chile, UNICEF conoce a través de la página web del Poder Judicial, los cuestionamientos a la metodología aplicada por UNICEF en las encuestas.

El único oficio fue enviado el día 04 de Junio a UNICEF por la Corte Suprema solicitando información acerca de cómo se había diseñado el boletín “Aldeas SOS” información que fue inmediatamente remitida al requirente, pero que decía relación con la publicación puntual y el procedimiento adoptado para elaborarlo.

La aplicación de las encuestas es responsabilidad de los Jueces de Familia con protocolo elaborado por UNICEF

Los originales de las encuestas fueron guardados por la Corporación Administrativa del Poder Judicial. Según la prensa, éstos habrían sido entregados al Fiscal Juan Agustín Meléndez, a cargo del caso.

#### CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LA ENCUESTA A NIÑOS/AS

La confiabilidad fue medida para 384 casos que respondieron la encuesta a nivel nacional, para lo cual se calculó el Alpha de Cronbach, el cual fue de .70, considerado muy aceptable dentro de las Ciencias Sociales.

La validez del instrumento fue determinada de dos formas: una “de constructo”, esto quiere decir que existe un cúmulo de información suficiente para determinar qué elementos miden lo que se entiende como “estándares mínimos de calidad residencial”. Los indicadores son las características observables. La validez de constructo se refiere a la capacidad de un instrumento para medir lo que pretende medir, basándose en la relación consistente con otras mediciones que están de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente y que están referidos a los constructos utilizados. Es por esto que tanto las Directrices de Cuidado Alternativo de Naciones Unidas como los Estándares Mínimos de Atención Residencial de SENAME resultan ser lo suficientemente operacionalizables y consensuados para utilizarlos como indicadores de medición por sí solos, logrando el objetivo de medir lo que realmente se pretendió medir. Asimismo, se utilizó la validez de experto (Jueces en este caso); para esto tanto expertos de UNICEF como del Poder Judicial consensuaron los elementos que debían ser consultados en el instrumento.

#### CONSENTIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS EN LAS RESIDENCIAS

El consentimiento fue dado por las autoridades de cada residencia, quienes son responsables del cuidado personal provisorio de los

niños/as, tal como lo señalaron a UNICEF las magistradas que aplicaron las encuestas: Patricia Rivera Narváez y Alejandra Valencia Rojas.

OFICIO ENVIADO CON FECHA 4 DE JUNIO POR UNICEF AL PRESIDENTE DE LA CORTE SUPREMA DANDO CUENTA DE LO HECHO EN EL MARCO DEL CONVENIO SUSCRITO ENTRE AMBAS INSTITUCIONES

En el marco del convenio vigente que mantiene la Corte Suprema con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, cuya letra f) señala:

*“UNICEF apoyará la labor que la Corte Suprema realiza a través de los Tribunales de Familia, en lo que respecta a la situación de los niños, niñas y adolescentes en sistema residencial, para lo cual se elaborarán en forma conjunta instrumentos de supervisión y análisis de las condiciones y características de estos niños (ficha individual, de residencia, sus instructivos y cuestionario para los niños de supervisión de residencias).*

*UNICEF además sistematizará la información a través de la edición de boletines periódicos que serán difundidos por la Dirección de Comunicaciones de la Corte Suprema a los organismos relacionados (Ministerios de Justicia, Salud, Educación, Desarrollo Social, Servicio Nacional de Menores, entre otros) y publicados en las páginas web de ambas instituciones.”*

De acuerdo a lo señalado en el segundo párrafo de la mencionada letra del Convenio, UNICEF a la fecha ha sistematizado la información recabada en las visitas realizadas por los jueces, a través de dos boletines.

El segundo de ellos, al que usted hace referencia en el Oficio, corresponde al boletín “Niños en sistema residencial: Estudio de caso Aldeas Infantiles SOS Chile”. Para el desarrollo de este boletín se utilizó la información entregada por la Comisión de levantamiento y unificación de información de niños en sistema residencial de la Corte Suprema en el 100% de los centros regionales de Aldea.

Los criterios para seleccionar Aldea SOS como estudio de casos fueron:

-Los niños institucionalizados en Aldeas SOS correspondían a cerca de un 10% del total de niños/as institucionalizados en Chile

-Cerca del 50% de los niños/as institucionalizados en Aldeas SOS no cuentan con subvención SENAME, existiendo incluso algunos centros 100% privados.

-Presencia de la institución a nivel nacional

La Información recogida por los Jueces de la Comisión fue entregada a UNICEF para su análisis en una base de datos Excel, esta información se originó en los tres instrumentos que el proyecto elaboró durante el 2012 para realizar las visitas, a saber:

- Ficha individual y su instructivo
- Ficha residencial y su instructivo
- Cuestionario de opinión de los niños<sup>73</sup>

Estos instrumentos se utilizaron en todas las visitas que se realizaron durante el año 2012, en la que UNICEF colaboró en su diseño y en las jornadas de transferencia técnica que se realizaron para explicar su funcionamiento a los jueces de las 10 regiones visitadas.

Todos los instrumentos corresponden a insumos previamente consensuados entre los participantes del Convenio, UNICEF y Poder Judicial y fueron debidamente probados y adecuados en el proceso de supervisión de las visitas, sin perjuicio que siempre podrían ser perfectibles para lograr un mayor nivel de profundización de la información, pero sin lugar a duda recomendamos continuar utilizando.

La profesional que participó en la redacción de este boletín fue la consultora de UNICEF Carolina Bascuñán, quien junto a otras funciones en el área de Protección, estuvo a cargo de la relación con el Poder Judicial en este proyecto, considerando su experiencia y formación profesional.

La metodología utilizada para la redacción del presente informe se conoce como análisis de información secundaria, debido a que la información fue recogida por otra institución, en este caso el Poder Judicial, a través de sus jueces y entregada a UNICEF en una base de datos Excel que comprendía 1200 casos.

La base de datos fue exportada al programa SPSS para realizar análisis de tipo descriptivos, hasta el nivel bivariado en aquellas variables que se determinó que existía una asociación. Principalmente se estableció la correlación entre las variables que incorporaban los instrumentos: Ficha individual,

---

<sup>73</sup> Los instrumentos fueron remitidos al Poder Judicial en el mes de mayo

ficha residencial y cuestionario, desagregando la información por centro residencial.

En primera instancia se construyeron tres bases de datos diferentes para analizar la información: una de población general, correspondiente a 1.200 casos (se incluyen niños menores 18 años y jóvenes mayores de 18 años) de esos 1.200 se seleccionó la de población infantil correspondiente a 1.112 casos y de esos, una base de datos de casos de niños/as que no reciben subvención de SENAME correspondiente a 539 casos. Sobre estos universos se realizaron análisis a través de tablas de contingencia bi variadas.

Los principales resultados que contiene el Boletín nº 2: “Niños en sistema residencial: Estudio de caso Aldeas Infantiles SOS Chile”, dicen relación con:

- Graves problemas en los planes de intervención individual, inexistencias en algunos casos y un 50% de los niños sin diagnóstico para la elaboración de los planes.

- Gran cantidad de niños sin subvención, que presentan importantes brechas en comparación con aquellos que si reciben subvención y por tanto son visitados y monitoreados por el sistema.

- Promedio de institucionalización cercano a los 5 años.

- Graves problemas de desplazamiento comunitario producto de la falta de oferta y, por tanto, importante número de niños en situación de abandono.

- Más de un 80% de niños sin recibir beneficio de ningún sistema de protección social.

Algunas Centros, como la de Antofagasta y Arica, no cumplen la mayoría de los estándares mínimos establecidos por la política pública para su funcionamiento. La primera lo representa sus condiciones de infraestructura y la segunda sus inadecuados sistemas de intervención detectados por la ficha individual.

De acuerdo al cuestionario de opinión de los niños/as existe una valoración positiva de las Aldeas como centro de acogimiento, pese a deficiencias encontradas por lo que se infiere que existen aspectos positivos relativos a la convivencia. (cabe señalar que la encuesta no fue aplicada en todas las Aldeas por los jueces).

Se visitaron 12 Centros, correspondiente a las regiones de Arica, Antofagasta, Valparaíso, Maule, Biobío, Araucanía y Los Lagos, excluyendo solo aquellos centros de la Región Metropolitana, debido a que la región no estaba contemplada en las visitas del proyecto.

Estos hallazgos han sido compartidos desde el inicio de la redacción del boletín con los directivos de Aldeas SOS y con el Poder Judicial, a través de sus dos equipos de coordinación (Magistrada Jeldres, coautora del boletín y Magistrada Negroni, actual coordinadora).

En la última reunión sostenida entre estas instituciones se acordó que, debido a la complejidad de los hallazgos encontrados, el boletín sería utilizado como un documento de trabajo interno para las instituciones, de manera de convertir los insumos en guías para mejorar las deficiencias del sistema residencial, para lo cual se le entregó a la dirección de Aldeas SOS, al poder Judicial y al área de Protección del SENAME.

Reitera la importancia que considera UNICEF que tiene este proyecto para dar cuenta de la situación de los niños/as institucionalizados en Chile, el que ha sido ampliamente valorado por la organización tanto en Chile como a nivel Internacional. Asimismo, reitera la relevancia que le asignan a lo señalado en el convenio mencionado, en términos de sistematizar los hallazgos para contribuir así a mejorar las condiciones de miles de niños/as que hoy se encuentran privados de su medio familiar.

## VII PRESUPUESTO DEL SENAME<sup>74</sup>

Durante la discusión del presupuesto 2013 del SENAME, el Ministro de Justicia señaló que entre los ejes de acción relevantes a financiar estaba el de Protección de los derechos de los menores, para el cual se asignaban los siguientes recursos:

<b>Transferencias</b>	<b>Monto</b>	<b>%</b>
Convenios con Organismos colaboradores (Ley N°20.032)	84.094.607	83
Centros de Administración directa. (10 entidades, 772 funcionarios)	17.317.391	17
<b>TOTAL</b>	<b>101.411.998</b>	<b>100</b>

<sup>74</sup> Análisis efectuado por Rafael Parrao Ubilla, asesor presupuestario, Oficina de Informaciones de la Cámara de Diputados

Lo anterior significa que el 83% de los recursos presupuestarios destinados a esa línea de acción se traspasan al sector privado, como se señala en el cuadro que se muestra a continuación, mientras que el 17% restante financia los centros de administración directa del Sename.

### Instituciones con Residencias y Recursos asociados

Nombre Institución	Cantidad de Proyectos	Número de Plazas	Montos Anuales Subvencionados (M\$)
MARIA AYUDA CORPORACIÓN DE BENEFICENCIA	17	415	\$ 1.101.777
ALDEAS INFANTILES S.O.S. CHILE	12	745	\$ 1.471.432
FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA HOGAR DE CRISTO	11	204	\$ 654.645
FUNDACIÓN CARITAS DIOCESANA DE LINARES	10	208	\$ 566.371
FUNDACIÓN DE AYUDA AL NIÑO LIMITADO (COANIL)	10	659	\$ 1.474.608
FUNDACIÓN MI CASA	10	365	\$ 930.324
SOCIEDAD DE ASISTENCIA Y CAPACITACIÓN ( Ex SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA )	8	287	\$ 832.798
FUNDACION HOGARES DE MENORES VERBO DIVINO	6	171	\$ 501.732
FUNDACION NIÑO Y PATRIA	6	200	\$ 775.256
FUNDACIÓN REFUGIO DE CRISTO	6	225	\$ 630.253
PATRONATO DE LOS SAGRADOS CORAZONES DE VALPARAISO	6	144	\$ 453.280
FUNDACIÓN CIUDAD DEL NIÑO RICARDO ESPINOZA	5	177	\$ 465.641
FUNDACION INSTITUTO DE EDUCACION POPULAR	5	139	\$ 424.452
CONGREGACIÓN DEL BUEN PASTOR	4	145	\$ 456.932
CONGREGACIÓN HIJAS DE SAN JOSE PROTECTORA DE LA INFANCIA	4	102	\$ 307.953
CORPORACION DE APOYO A LA NINEZ Y JUVENTUD EN RIESGO SOCIAL CORPORACION LLEQUEN	4	94	\$ 321.142
CORPORACION DE AYUDA A LA FAMILIA	4	85	\$ 246.835
FUNDACIÓN CONSEJO DE DEFENSA DEL NIÑO	4	160	\$ 445.427
FUNDACIÓN INSTITUTO CHILENO DE COLONIAS, CAMPAMENTOS Y HOGARES DE MENORES	4	142	\$ 331.914
FUNDACIÓN SAN JOSE PARA LA ADOPCION FAMILIAR CRISTIANA	4	96	\$ 327.633
OBISPADO DE SAN FELIPE	4	93	\$ 232.613
COMPAÑÍA DE LAS HIJAS DE LA CARIDAD DE SAN VICENTE DE PAUL	3	201	\$ 461.132
CONGREGACIÓN PEQUEÑA OBRA DE LA DIVINA PROVIDENCIA	3	404	\$ 970.251
FUNDACION BEATA LAURA VICUÑA	3	60	\$ 176.948
FUNDACION BERNARDA MORIN	3	149	\$ 341.006
FUNDACION PADRE SEMERIA	3	98	\$ 262.609
ORDEN DE LA BIENAVENTURADA VIRGEN MARÍA DE LA MERCED O PROV. MERCEDARIA	3	130	\$ 304.396
ASOCIACIÓN CRISTIANA DE JOVENES DE IQUIQUE	2	78	\$ 326.436
ASOCIACION CRISTIANA DE JOVENES DE VALPARAISO	2	62	\$ 181.603
CONGREGACIÓN HERMANAS FRANCISCANAS MISIONERAS DE JESUS	2	107	\$ 266.001
CONGREGACIÓN PURISIMO CORAZON DE MARIA (HOGAR SAN FRANCISCO DE REGIS)	2	61	\$ 149.125
CORP. DESARR.SOC.ASOC.CRIST.DE JOVENES	2	55	\$ 182.741
CORPORACIÓN MENORES DE LA CALLE AHORA	2	58	\$ 148.282
CORPORACIÓN CENTRO DE APOYO Y FORMACIÓN INTEGRAL TARAPACA CEAFIT	2	49	\$ 167.873
CORPORACIÓN DE APOYO INTEGRAL PARA EL ADULTO MAYOR Y/O CORPORACIÓN LAURELES	2	69	\$ 271.369
CORPORACIÓN MOVIMIENTO ANONIMO POR LA VIDA - MAV	2	47	\$ 120.999
CORP.MUN.DE CONCHALI DE EDUCACIÓN, SALUD Y EDUCACIÓN DE MENORES CORESAM	2	55	\$ 161.113
CORPORACION PRIVADA DE DESARROLLO SOCIAL IX REGION, CORPRIX	2	50	\$ 136.042
FUNDACION DE BENEFICENCIA ALDEA DE NIÑOS CARDENAL RAUL SILVA HENRIQUEZ	2	54	\$ 153.981
FUNDACIÓN HOGAR INFANTIL CLUB DE LEONES DE TALCA	2	40	\$ 121.720
FUNDACION LA FRONTERA	2	84	\$ 192.718
FUNDACION MARIA DE LA LUZ ZANARTU	2	105	\$ 221.418
FUNDACION MI HOGAR DE CAUQUENES	2	53	\$ 144.562
FUNDACIÓN MIS AMIGOS	2	132	\$ 216.470
FUNDACIÓN SOCIAL NOVO MILLENNIO	2	55	\$ 149.173
FUNDACION VIDA COMPARTIDA	2	41	\$ 123.141

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONSTITUCION	2	55	\$	144.385
OBISPADO DE VALDIVIA	2	32	\$	108.640
ONG DE DESARROLLO HOGAR SANTA CATALINA	2	44	\$	174.115
ORGAN.NO GUBERN.DE DESARR.CORP.DE APOYO AL DESARR.AUTOGESTIONADO GRADA	2	40	\$	160.019
ORGANIZACION NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO ESPERANZA Y FUTURO	2	40	\$	111.582
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO QUILLAGUA	2	42	\$	126.319
AGENCIA ADVENTISTA DE DESARROLLO Y RECURSOS ASISTENCIALES ( ADRA CHILE)	1	35	\$	94.283
ASOCIACIÓN HOGAR DE NINOS ARTURO PRAT	1	82	\$	131.954
COMUNIDAD PAPA JUAN XXIII	1	13	\$	39.559
CONGREGACIÓN CARMELITAS TERESAS DE SAN JOSE	1	31	\$	83.508
CONGREGACIÓN DE LOS SAGRADOS CORAZONES DE JESÚS Y MARIA	1	58	\$	123.200
CONGREGACIÓN DEL AMOR MISERICORDIOSO	1	40	\$	98.741
CONGREGACIÓN HERMANAS HOSPITALARIAS DE SACRATÍSIMO CORAZÓN DE JESÚS	1	35	\$	94.283
CONGREGACIÓN HERMANAS MAESTRAS DE LA SANTA CRUZ	1	50	\$	106.207
CONGREGACIÓN PEQUEÑAS HERMANAS MISIONERAS DE LA CARIDAD DON ORIONE	1	95	\$	216.470
CONGREGACIÓN RELIGIOSAS SIERVAS DE MARIA DOLOROSA	1	30	\$	145.021
CONGREGACIÓN RELIGIOSOS TERCARIOS CAPUCHINOS	1	85	\$	179.868
CORP. OBRA DE MARIA-MADRE DE LA MISER.	1	31	\$	77.571
CORPORACIÓN HOGAR DE MENORES CARDENAL JOSE MARIA CARO	1	40	\$	98.741
CORPORACION ASAMBLEA DE DIOS AUTONOMA DE LAUTARO	1	40	\$	107.752
CORPORACION COMUNIDAD JESUS NIÑO	1	94	\$	197.401
CORPORACIÓN COMUNIDAD RENOVACION CRISTIANA DE LAJA	1	25	\$	67.345
CORPORACIÓN DEMOS UNA OPORTUNIDAD AL MENOR O CRÉDITO AL MENOR	1	60	\$	102.345
CORPORACIÓN GABRIELA MISTRAL	1	39	\$	113.844
CORPORACION HOGAR BELEN	1	31	\$	84.555
CORPORACIÓN IGLESIA ALIANZA CRISTIANA Y MISIONERA	1	74	\$	138.729
CORPORACIÓN LAS ASAMBLEAS DE DIOS DE CHILE	1	40	\$	98.741
CORPORACION METODISTA	1	20	\$	38.659
CORPORACIÓN MISION DE MARIA	1	30	\$	117.987
CORPORACIÓN MUNICIPAL DE DESARROLLO SOCIAL DE LOS MUERMOS	1	20	\$	55.228
CORPORACIÓN MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE VILLA ALEMANA	1	37	\$	92.585
CORPORACION OBRA DON GUANELLA	1	139	\$	327.130
CORPORACIÓN PARA LA NUTRICION INFANTIL - CONIN	1	40	\$	157.315
CORPORACIÓN PRODEL	1	20	\$	60.860
CRUZ ROJA CHILENA	1	38	\$	102.364
EJERCITO DE SALVACION	1	52	\$	88.699
FUNDACIÓN ( PARÉNTESIS )	1	20	\$	60.860
FUNDACION CASA ESPERANZA E.V.	1	14	\$	38.659
FUNDACION CENTRO COMUNITARIO LAURA VICUÑA - CENLAVI	1	20	\$	55.228
FUNDACIÓN CENTRO REGIONAL DE ASISTENCIA TÉCNICA Y EMPRE.FUND.(CRATE)	1	40	\$	100.092
FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA DE LOS SAGRADOS CORAZONES	1	30	\$	74.055
FUNDACIÓN DE BENEFICENCIA HOGAR DE NIÑOS SAN JOSE	1	40	\$	98.741
FUNDACIÓN ESPERANZA	1	26	\$	100.205
FUNDACION FAMILIA NAZARETH	1	12	\$	30.433
FUNDACION HOGAR DE MENORES BELEN	1	32	\$	118.643
FUNDACIÓN LAURA VICUÑA	1	30	\$	80.814
FUNDACIÓN PAICAVI	1	36	\$	88.866
FUNDACIÓN PATERNITAS	1	28	\$	47.761
FUNDACIÓN PEDRO AGUIRRE CERDA	1	54	\$	92.111
FUNDACION REGAZO	1	35	\$	121.881
FUNDACIÓN SOCIEDAD SAN VICENTE DE PAUL	1	34	\$	108.058
GENDARMERIA DE CHILE	1	120	\$	368.829
HOGAR DE MENORES DAME TU MANO	1	29	\$	120.587
HOGAR INDIGENA PADRE REMIGIO GUBARO DE SANTA BARBARA.	1	80	\$	146.759
HOGARES EVANGELICOS DE CHILE	1	40	\$	98.741
IGLESIA EVANGELICA ASAMBLEA DE DIOS DE OSORNO	1	72	\$	151.200
IGLESIA MOVILIZACIÓN CRISTIANA PARA AMÉRICA LATINA	1	38	\$	93.803
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL	1	26	\$	70.039
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CALBUCO	1	29	\$	79.100
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE COLLIPULLI	1	30	\$	80.814
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LEBU	1	36	\$	105.087

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PALENA	1	30	\$	101.090
INSTITUTO PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO IDECO, MIGUEL DE PUJADAS VERGARA	1	20	\$	50.722
O.N.G. RENEVO	1	20	\$	50.722
OBISPADO DE CHILLAN	1	40	\$	148.304
OBISPADO DE ILLAPEL	1	50	\$	106.207
OBISPADO DE VILLARRICA (ANTES VICARIATO APOSTÓLICO DE LA ARAUCANÍA)	1	25	\$	92.690
ORDEN SIERVOS DE MARIA	1	80	\$	149.977
ORGAN. COMUNITARIA FUNCIONAL CENTRO DE AYUDA AL NIÑO BERNARDITA SERRANO	1	35	\$	94.283
ORGANIZACION COMUNITARIA FUNCIONAL HOGAR DE LACTANTES IGNAZIO SIBILLO	1	24	\$	105.203
ORGANIZACIÓN COMUNITARIA FUNCIONAL HOGAR MI FAMILIA	1	20	\$	80.009
ORGANIZACION NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO FILADELFIA	1	32	\$	86.202
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL DE DESARROLLO MARIA MADRE	1	20	\$	70.998
PARROQUIA SAGRADO CORAZON DE JESUS DE CHINCOLCO	1	40	\$	100.092
SANATORIO MARITIMO SAN JUAN DE DIOS	1	51	\$	121.257
SERVICIO DE SALUD MAGALLANES	1	12	\$	47.330
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA HOGAR DEL NIÑO	1	20	\$	65.366
SOCIEDAD JUNTOS E.V.	1	18	\$	45.650
SOCIEDAD PROTECTORA DE LA INFANCIA DE CONCEPCIÓN	1	40	\$	107.752
<b>Total general</b>	<b>285</b>	<b>10358</b>		<b>27.325.352</b>

Fuente: Sename, 2013

### **El presupuesto contemplaba:**

- Incrementar en un 2,6% las atenciones, pasando de 163.281 a 167.502.
- Disminuir la brecha entre los costos reales y el monto de subvención de los centros residenciales. Considera \$4.479.228 miles extras para mejorar la calidad de la atención en los centros residenciales de la red de colaboradores del SENAME, con equipos profesionales que realicen intervenciones y satisfagan las necesidades básicas de los menores.
  - Mejorar el valor base de la Unidad de Subvención Sename (US\$), de \$120.211 a \$132.100, lo que implica un aumento del 10%. En términos globales, ello implica pasar de un presupuesto total de \$23.644.129 miles a \$28.123.357 miles, para financiar la misma cobertura de 12.136 plazas.

### **Variación de Unidad de Subvención Sename 2005-2013**

<b>AÑO</b>	<b>VALOR (\$)</b>
2005	10.000
2006	10.370
2007	10.640
2008	11.470
2009	

	12.280
2010	12.280
2011	12.650
2012	13.210
2013	13.410

La Unidad de Subvención Sename, está establecida en la ley N° 20.032. El art. 29° señala que los centros residenciales podrán recibir entre 8,5 y 15 USS por mes, según su complejidad.

Por su parte, y dadas las distintas funciones del Sename, dentro de este presupuesto las transferencias a terceros para la protección de menores, tanto en residencias como en programas ambulatorios, ronda el 80% del total. El 20% restante se destina a justicia penal juvenil.

La parte más importante de las líneas subvencionadas corresponde a los programas de residencia, que, en general, no presentan déficit. El problema se da con los programas de atención ambulatoria.

- Satisfacer los requerimientos de ingresos inmediatos a la oferta SENAME que determinen los tribunales de familia. Con este propósito, se agregaron al presupuesto \$1.424.481 miles, lo que significó un aumento del 56,7%, que se reflejaron en un crecimiento de las atenciones prestadas desde 1.963 a 3.076.

- Mejorar infraestructura y equipamiento en tres centros de protección y realizar evaluaciones estructurales en cuatro de ellos, afectados por el terremoto de 2010, para lo que se asigna \$381.759 miles.

- Adquirir equipamiento de seguridad para diez centros y normalizar centrales de alimentación en seis de ellos, para lo que se destinan \$160.443 miles, que se agruparon en el Programa Nacional de Equipamiento en Centros de Administración Directa SENAME. \$602.820 miles que se emplearan en el programa de inversión y mantención para normalizar y mejorar centros de administración directa del SENAME, el cual se ocuparía del mejoramiento de la habitabilidad y seguridad de diez centros de protección, focalizando la inversión en la adquisición de grupos electrógenos, obras y mantención de infraestructura, así como la adquisición de otros equipos.

**Ejecución de estas transferencias al mes de Julio de**

**2013:**

Clasificación Económica	Presupuesto Vigente	Ejecución acumulada a JULIO	% de ejecución a JULIO
Subvención Proyectos Área Protección a Menores	84.094.607	49.672.955	59,1

VALORIZACION SUBVENCION PARA CENTROS RESIDENCIALES ( CON AUMENTO DEL 10%) Año 2013

Modalidad: Centros Diagnósticos para lactantes		COBERTURA DE O-20 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 21-40 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 21-40 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 41-60 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 41-60 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA MÁS DE 61 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA MÁS DE 61 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR
z o n a	A	\$ 333.373	\$ 327.741	\$ 330.556	\$ 264.177	\$ 280.269	\$ 256.131	\$ 278.258
	B	\$ 352.147	\$ 346.514	\$ 349.331	\$ 282.951	\$ 299.044	\$ 274.906	\$ 297.031
	C	\$ 370.921	\$ 365.289	\$ 368.104	\$ 301.725	\$ 317.817	\$ 293.679	\$ 315.806
	D	\$ 408.469	\$ 402.837	\$ 405.652	\$ 339.273	\$ 355.365	\$ 331.227	\$ 353.354
	E	\$ 446.017	\$ 440.384	\$ 443.200	\$ 376.821	\$ 392.913	\$ 368.775	\$ 390.901
	F	\$ 467.473	\$ 461.841	\$ 464.656	\$ 398.277	\$ 414.369	\$ 390.231	\$ 412.358

Modalidad: Centros Diagnósticos para preescolares		COBERTURA DE O-20 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 21-40 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 21-40 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 41-60 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 41-60 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA MÁS DE 61 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA MÁS DE 61 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR
z o n a	A	\$ 295.825	\$ 290.192	\$ 293.009	\$ 226.629	\$ 242.721	\$ 218.583	\$ 240.710
	B	\$ 314.599	\$ 308.966	\$ 311.783	\$ 245.403	\$ 261.495	\$ 237.357	\$ 259.484
	C	\$ 333.373	\$ 327.740	\$ 330.557	\$ 264.177	\$ 280.269	\$ 256.131	\$ 278.258
	D	\$ 370.291	\$ 365.288	\$ 368.105	\$ 301.725	\$ 317.817	\$ 293.679	\$ 315.806
	E	\$ 408.469	\$ 402.836	\$ 405.653	\$ 339.273	\$ 355.365	\$ 331.227	\$ 353.354
	F	\$ 429.925	\$ 424.292	\$ 427.109	\$ 360.729	\$ 376.821	\$ 352.683	\$ 374.810

Modalidad: Centros Diagnósticos para mayores		COBERTURA DE O-20 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 21-40 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 21-40 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 41-60 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA DE 41-60 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA MÁS DE 61 PLAZAS SIN CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR	COBERTURA MÁS DE 61 PLAZAS CON CONDICIONES DE VIDA FAMILIAR
z o n a	A	\$ 253.583	\$ 247.951	\$ 250.767	\$ 184.387	\$ 200.479	\$ 176.341	\$ 198.468
	B	\$ 272.358	\$ 266.725	\$ 269.541	\$ 203.162	\$ 219.254	\$ 195.115	\$ 217.242
	C	\$ 291.131	\$ 285.499	\$ 288.315	\$ 221.935	\$ 238.028	\$ 213.890	\$ 236.016
	D	\$ 328.679	\$ 323.047	\$ 325.863	\$ 259.483	\$ 275.576	\$ 251.438	\$ 273.564
	E	\$ 366.227	\$ 360.594	\$ 363.411	\$ 297.031	\$ 313.124	\$ 288.986	\$ 311.113
	F	\$ 387.683	\$ 382.051	\$ 384.867	\$ 318.487	\$ 334.579	\$ 310.441	\$ 332.568

**Notas:**

Valor indicado corresponde al costo por niños en pesos 2012.

Clasificación de los valos de Zona:

**A:** Corresponde a lugares que no poseen zona o zona cero (0%)

**B:** Corresponde a lugares que poseen zona del 14%

**C:** Corresponde a lugares que poseen zona del 28%

**D:** Corresponde a lugares que poseen zona del 56%

**E:** Corresponde a lugares que poseen zona del 84%

**F:** Corresponde a lugares que poseen zona del 100%

Las condiciones de vida familiar corresponden a Residencias que albergando un número mayor de 20 niños, logran atenderlos en casas individuales de no más de 10 niños por casa que permiten asimilarlos a una familia.

**Financiamiento del proyecto de ley que suprime el actual Servicio Nacional de Menores, creando dos nuevos servicios de atención a la infancia y adolescencia.**

Boletín N° 8487-07. 27/07/2012<sup>75</sup>

1.-Servicio Nacional de Protección de la Infancia y la Adolescencia, que tendrá bajo su responsabilidad la administración del sistema de protección especial para niños y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos. También se orientará a la promoción de sus derechos, la prevención de la vulneración de aquellos y la adopción de los niños que no dispongan de una familia que los acoja.

2.-Servicio Nacional de Responsabilidad Penal Adolescente, que se encargará de la coordinación de la política pública y la administración del sistema de ejecución de sanciones relacionadas con la responsabilidad penal adolescente de la ley N° 20.084.

Por su parte, el informe financiero asociado al proyecto sostiene que los gastos de operación y equipamiento de ambos Servicios se sustentarán, principalmente, a partir del traspaso de los recursos que destina actualmente el Sename a las funciones que mediante la nueva ley son divididas.

En términos del año 2012, se consideraba un aporte fiscal adicional por \$957,9 millones con el fin de financiar nuevo gasto de personal en el Servicio Nacional de Protección de la Infancia y Adolescencia, consistente en un total de 25 nuevos cargos: 1 Director Nacional, 15 Directores Regionales y 9 cargos directivos; además de los gastos operacionales y de equipamiento correspondientes.

En el mismo reporte se afirmó que, en régimen, la nueva estructura orgánica causaría un mayor gasto fiscal por \$ 925,75 millones.

Esto significa que la institucionalidad propuesta no contempla incorporar recursos adicionales para efectos de elevar la subvención a terceros en actividades de programas ni de régimen residencial.

---

<sup>75</sup>Este proyecto se encuentra en primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados.

### **VIII.-VISITAS INSPECTIVAS.**

La Comisión, en cumplimiento del mandato otorgado por la Sala en orden a realizar una investigación sobre la situación del sistema de residencia del Sename, acordó realizar una visita inspectiva a un centro de administración directa del Sename y a otro administrado por un colaborador, con el objeto de conocer y analizar en terreno su situación actual, las condiciones en que se encuentran los menores allí internados, las falencias que dichos centros experimentan y conocer los procedimientos utilizados en el sistema de internación y los recursos disponibles.

#### **VISITA INSPECTIVA AL CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA DEL SENAME UBICADO EN PLAYA ANCHA, VALPARAÍSO.**

En primer lugar la Comisión, integrada por su Presidenta, la Diputada señora María Angélica Cristi, y los Diputados señores Ramón Barros, Carlos Abel Jarpa, Karla Rubilar, María Antonieta Saa, Jorge Sabag, y Marcelo Schilling, se constituyó en el Centro Residencial de Administración Directa del Servicio Nacional de Menores, CREAD, ubicado en calle Alcalde Barrios N°289, Playa Ancha, Valparaíso, lugar en el que fue recibida por la Directora de la Institución, señora Marcela Segovia, junto a la Asistente Social señora María Isabel Martínez. Al ingresar al Centro se desarrolló primero una reunión entre las personas mencionadas y los miembros de la Comisión, quienes inquirieron antecedentes sobre las condiciones del establecimiento y la situación en la que se encuentran los niños/as institucionalizados.

La Directora señaló que el Centro a su cargo pertenece al modelo CREAD, es decir, administrado directamente por el Servicio Nacional de Menores. Señaló que constituye una residencia de alta complejidad por la diversidad de perfiles y las múltiples necesidades de los niños que ingresan al establecimiento. Agregó que se trata de niños que han sufrido abandono familiar, largas institucionalizaciones, problemas psiquiátricos y policonsumo, como asimismo, que han sido objeto de causas judiciales por infractores de ley y sujetos de medidas de protección y, que por tal razón, no son aceptados en centros privados.

Precisó que el Centro cuenta con 3 casas para mujeres y 3 casas para hombres. Sin embargo, se realizan talleres y actividades en conjunto.

En relación a la población efectiva de niños/as expresó que actualmente hay 80 niños (40 hombres y 40 mujeres), cuyas edades fluctúan entre 10 a 17 años. Excepcionalmente, hay niños mayores de edad, como por ejemplo, cuando padecen de algún tipo de trastornos psiquiátricos.

A su vez, el personal a cargo se compone de 2 duplas de educadores por casa, con turnos de 12 horas, en circunstancias que deberían requerir 3.

Luego de una breve explicación sobre la estructura del Centro y de sus características generales, los diputados plantearon diversas inquietudes y consultas que dicen relación con los siguientes temas:

-Sobre la situación particular de Cristóbal, conocido por la opinión pública como "Cisarro". Al respecto, la Directora expresó que el menor forma parte de un programa que se basa en el trabajo con la familia extensa y que actualmente se encuentra con tratamiento psiquiátrico. Enfatizó, que no obstante haber reingresado al Centro por segunda vez, se evalúa positivamente su adaptación.

-Respecto del monitoreo de los niños/as que se encuentran en condiciones de un pre egreso, la señora María Isabel Martínez, señaló que el Centro cuenta con duplas psicosociales que desarrollan el Plan de Intervención, y evalúan y preparan a los niños para su egreso, ya sea para reincorporarse a su grupo familiar, como también, para prepararlos para la vida independiente.

-Consultada la Directora por las carencias y falencias del Centro, manifestó que por tratarse de un presupuesto centralizado existe una limitación de recursos de libre disposición, lo que repercute notoriamente en el ítem de recursos humanos.

Hizo hincapié en que el trabajo desarrollado por los educadores es altamente complejo, ya que -por el perfil de los niños- están sujetos a una fuerte carga emocional, lo que redundaría en un alto porcentaje de licencias médicas.

-Sobre el punto, se consultó si el Centro cuenta con un protocolo para el autocuidado de sus trabajadores. La asistente social manifestó que no existe tal protocolo por no haber recursos para ello.

-Respecto de la relación con el Poder Judicial, particularmente, sobre las visitas efectuadas por los jueces, la Directora consideró positiva la relación con el Tribunal de Familia de esa jurisdicción. Preciso, que el

18 de octubre próximo serán visitados por magistrados y consejeros técnicos de ese tribunal.

-Los parlamentarios manifestaron inquietud por la aplicación de la Ficha Individual del Poder Judicial. Al respecto, la Directora señaló que tenía la impresión que la información existe en tribunales pero no está implementada por lo que no se estaba aplicando a cada uno de los niños.

-En cuanto a la consulta sobre el tiempo promedio de institucionalización de los niños, la asistente social precisó que fluctuaba entre 14 y 18 meses.

-Consultada la Directora sobre las causales de ingreso de los niños/as, expresó que éstas son variadas, siendo las más comunes: interacción conflictiva con los padres, abuso sexual, explotación sexual, policonsumo y vinculación con redes.

-En cuanto a los mayores problemas, explicó que la falta absoluta de personal médico especializado, psiquiatras y psicólogos, dificulta enormemente el crear vínculos de confianza cuando los niños ingresan, como asimismo, hace difícil el Plan de Intervención.

Precisó, que las duplas psicosociales son 2 por casa, con turnos de 12 horas, y, que actualmente, cuentan con 3, pero no saben si permanecerán porque su incorporación la atribuyen a la connotación pública sobre el estado de los centros.

-Respecto a la escolaridad de los menores, la Directora explicó que sólo el 50% asiste a clases de modo regular, porque el sistema no lo permite por varias razones:

1- No pueden insertar al NNA porque ingresa al centro en cualquier fecha del año, viven lejos de su antiguo establecimiento, hecho que dificulta la tramitación del cambio, o simplemente están en tránsito.

2.- Existe un riesgo importante de su enfrentamiento con el exterior.

3.-El nivel de escolaridad que presentan en comparación con el resto de los alumnos regulares

4.-El nivel de movilidad de la población flotante a la que muchos pertenecen.

5.- Los niños pueden ser ingresados por cualquier tribunal, por la característica de alta complejidad del centro.

Posteriormente, los miembros de la Comisión, acompañados por el Jefe Técnico del establecimiento, señor Leonardo Huenquelef, visitaron las dependencias del recinto, donde constataron que, en general, los niños gozan de un espacio y condiciones de higiene suficiente. Sin embargo, se hace evidente la necesidad de incrementar el presupuesto asignado, con el objeto de satisfacer las múltiples necesidades de los niños, como también, de los profesionales que allí se desempeñan, en particular, respecto de la contratación permanente de 3 duplas de Intervención, y de mayor número de monitores para ejecutar talleres deportivos y grupales, como igualmente, respecto del aumento de Oferta en los Programas de Intervención Breve, PIB, que trabajan sobre la base de incipiente vulneración de derechos y son ambulatorios.

#### **VISITA INSPECTIVA ALDEAS S.O.S., EL RETIRO, QUILPUÉ**

La Comisión, con la asistencia de su Presidenta, la Diputada señora María Angélica Cristi, y los Diputados (as) señores María Antonieta Saa y Marcelo Schilling, se constituyó en Aldeas Infantiles S.O.S, ubicado en El Retiro, comuna de Quilpué de la Región de Valparaíso, lugar en el que fue recibida por el Director de la Institución, señor Julio González, junto a un equipo multidisciplinario compuesto por asistentes sociales y psicólogos. Al ingresar al Centro se desarrolló primero una reunión entre las personas mencionadas y los miembros de la Comisión, quienes solicitaron antecedentes sobre las condiciones del establecimiento y la situación en la que se encuentran los niños/as institucionalizados.

El Director señaló que Aldeas S.O.S es una organización internacional que constituye un modelo familiar, el cual se encuentra estructurado bajo un sistema de casas o mini condominios.

Precisó que actualmente la población asciende a 100 niños, niñas y adolescentes (54 hombres y 46 mujeres), los cuales se encuentran distribuidos en 14 casas con un promedio de 7 niños (as) por cada una de ellas.

Pudo observarse que la residencia cuenta con un amplio espacio de entorno verde y que cada una de las casas cuenta con cómodas habitaciones que se destacan por su orden y limpieza. Asimismo, cabe destacar el acogedor y cálido ambiente en el que se desenvuelven los niños acogidos.

En cada una de las casas se desempeña una funcionaria que detenta el rol de “madre” de los niños que residen en la misma, junto a una

asistente familiar que colabora con las labores propias del hogar y el cuidado de los niños.

Luego de diversas inquietudes y consultas formuladas por los integrantes de la Comisión, el equipo multidisciplinario de Aldeas S.O.S., planteó la necesidad de aumentar la subvención, en atención a que ella asciende solo al 25 por ciento del financiamiento total de cada niño, lo que a todas luces es insuficiente. Lo anterior es necesario a pesar de que la institución financia el 75 por ciento, toda vez, que produce inestabilidad porque están sujetos a los cambios de la organización internacional y sus propias circunstancias.

Por otra parte, los mayores recursos permitirían efectuar un trabajo más permanente y especializado con las familias de origen o extensa de los niños atendidos.

## **IX.- CONSIDERACIONES PARA CONCLUIR**

### **-ELEMENTOS DEL DEBATE**

La Comisión, luego de escuchar a las personas involucradas, recibir los informes y documentos reunidos, examinar las respuestas de los oficios despachados, y constituirse en centros pertenecientes al sistema residencial de protección de niños, niñas y adolescentes, tanto de administración directa del Servicio Nacional de Menores como de colaboradores del mismo, centró su debate en los siguientes puntos, y que se presentan como las fortalezas y debilidades de las consideraciones que sirven de base para el diagnóstico efectuado por la Comisión, y que dan lugar a las proposiciones que se presentan y las responsabilidades que se señalan, en esta parte final del informe<sup>76</sup>.

### **DIAGNÓSTICO**

En el presente análisis de los hechos se entenderá por **fortaleza**, a la existencia de una capacidad o recurso en condiciones de ser aplicado para alcanzar los objetivos y concretar los planes, y por **debilidad**, a la falta de una determinada capacidad o condición que puede impedir o dificultar el logro de las metas o fines.

---

<sup>76</sup> Para concluir, la Comisión efectuó un análisis detallado de los antecedentes acumulados, los que fueron ordenados por esta Secretaría tomando como base una herramienta de estudio que examina las Fortalezas, y Debilidades de un determinado sistema, el que en este caso, es el Sistema de Residencia de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, cuyo marco jurídico está dado por el decreto ley N° 2.465 de 1979 que crea el Servicio Nacional de Menores y fija el texto de su ley orgánica; la ley N° 20.032 que establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención; la ley N° 16.618 de Menores, y la ley N° 19.968 que crea los Tribunales de Familia.

## DEBILIDADES

En este ámbito, la Comisión identificó numerosos aspectos que afectan negativamente el trabajo con los niños, niñas y adolescentes y que constituyen causalidades mediatas o inmediatas de los eventos irregulares detectados recientemente en algunas residencias del país. Por ámbito en que se manifiestan, las debilidades de mayor impacto pueden clasificarse de la siguiente manera:

### Respecto de la normativa

-Ausencia de una Ley Integral de la Infancia, que disponga el marco jurídico sobre el que se sustenten la institucionalidad pública, así como el diseño y aplicación de toda norma, política o programa relativo al trabajo con menores.

- Cumplimiento imperfecto de los convenios internacionales que ha suscrito el país en materia de protección de los derechos del niño, en tanto existen ámbitos de protección que no son atendidos con la rigurosidad que las disposiciones comprometidas establecen.

-Una estructura institucional incapaz de atender apropiadamente las problemáticas de los derechos de NNA, en tanto el Servicio respectivo sostiene simultáneamente funciones de protección y de orden judicial.

### Respecto del procedimiento administrativo

-Falta de coordinación formal entre las entidades que participan del sistema, a saber, el Sename, las Residencias y los Juzgados de Familia.

- Rotación constante de directores y profesionales a cargo de los diferentes centros para menores, tanto por insatisfacción remuneracional como por las complejas condiciones de trabajo.

- Riesgo de valoración excesiva de factores tales como infraestructura y condiciones de habitabilidad por sobre la planificación y la calidad de los planes de intervención individual de cada niño.

- Información sesgada y/o poco fidedigna en relación al estado integral de los niños, otorgada por la residencia al tribunal.

- Falta de conocimiento de normas mínimas exigidas a nivel internacional en materia de trabajo con menores.

- Existen Residencias que no cumplen con estándares mínimos de recursos humanos: personal de las residencias es insuficiente tanto en el número como en las competencias que presentan.

- Ausencia de incentivos para reducir la institucionalización. Las Residencias funcionan como depósito de niños existiendo carencias materiales y afectivas.

- El riesgo latente de cierre de las Residencias, que para niños en completo abandono implica desconocer su calidad de personas y generar una nueva vulneración de derechos.

- Complejidades asociadas al régimen laboral dificultan la gestión de personal y aumentan el riesgo de judicialización de los conflictos con trabajadores desvinculados por malas prácticas.

#### Respecto del procedimiento judicial

- Falta de continuidad de los informes de avance de los niños sometidos a programas de reparación por orden judicial, que incluya sugerencias sobre la evolución de las medidas a decretar.

- Riesgo de coexistencia en las residencias de NNA que son víctimas de vulneración de derechos con aquellos que son "vulneradores" de derechos.

- En materia de cantidad y calidad de las plazas de internación, se observa desconexión entre tribunales de familia y Hogares residenciales, pues en ocasiones las órdenes judiciales desconocen las limitaciones de la residencia seleccionada para internar a un menor.

- El sistema de información sobre los menores en régimen residencial presenta debilidades de integridad y actualización.

- Riesgo de que primen las metas de gestión institucional, en desmedro del interés superior del NNA.

- Falta de objetivos y plazos de la intervención judicial, lo que implica el riesgo de invisibilizar al menor e institucionalizarlo permanentemente.

- Riesgo de bajo cumplimiento de los informes semestrales, cuyas observaciones permiten revisar los planes de intervención y acelerar los egresos.

- Existe falta de empoderamiento de algunas Magistraturas para hacer cumplir la ley en beneficio de los NNA.

- La revisión de la Residencia la efectúan los jueces de los tribunales donde aquella se encuentra ubicada. No se incluye al juez de la jurisdicción que decreta la medida cautelar de ingreso a una residencia.

#### Respecto del Plan de Intervención de los NNA

- Ausencia de profesionales especializados o de suficientes horas para atenderlos. Notoria rotación de profesionales, lo que afecta negativamente la continuidad de los programas aplicados a los niños.

- Falta de personal especializado e idóneo en el cuidado cotidiano y el tratamiento de las problemáticas propias de los menores. La falta de especialización en las educadoras de trato directo (ETD) que atienden a los niños, especialmente si se considera que muchos de ellos presentan necesidades especiales y un perfil complejo.

-Residencias carecen de programas de apoyo especializado. Los menores se deben adecuar a la oferta, que muchas veces no responde a la complejidad de sus necesidades específicas.

- Medicación coercitiva, sin supervisión de un especialista de la salud.

#### Respecto de la Fiscalización del Sename

- Falta de fiscalización a las Residencias a cargo del cuidado de los menores.

- Escasez de recursos humanos y materiales para ejecutar supervisiones permanentes a las residencias administradas por organismos colaboradores.

#### Respecto de la salud y diagnóstico de los NNA

-Falta de diagnóstico acabado de la situación integral del menor ingresado.

- Ausencia de planes para niños con salud mental comprometida, con trastornos psiquiátricos y/o neurológicos.

- Inadecuada gestión con red de salud (hospitales y consultorios), para atención expedita de los menores.

#### Respecto del trabajo de intervención con las Familias

- Falta de programas de trabajo especializado con el núcleo familiar del menor. Dada la baja dotación de profesionales, no se visualiza un

trabajo con la familia, lo que redundaría en que los NNA se mantengan por largo tiempo en la residencia.

- Insuficiente búsqueda o indagación en red familiar extensa.
- Lo anterior implica que nuestro sistema prioriza el régimen residencial por sobre el familiar, situación que contradice la tendencia mundial en esta materia.

#### Respecto de la Oferta de Residencias

- Carencia de oferta programática en cada región para casos complejos y especiales, lo que provoca traslados forzados, desarraigo y distanciamiento con la familia de origen.

- Inexistencia de hogares diferenciados para NNA vulnerados y/o infractores

- Ausencia de una oferta programática especializada, en particular para infractores de 14 años y NNA con problemas psiquiátricos severos.

- Falta de residencias y programas para adolescentes embarazadas con poli consumo, conductas infraccionales y disruptivas, hombres entre 8 y 18 años y adolescentes con problemas de salud mental.

- Falta de residencias especializadas para niños vulnerados en áreas de abuso sexual, consumo grave de drogas para mujeres (niñas y adolescentes sexo femenino).

#### Respecto de la infraestructura

- Problemas en la seguridad y vigilancia en algunas residencias.

- Carencias materiales, relativas a higiene y bienestar en algunas residencias.

#### Respecto del Personal de centros de administración directa del Sename

- Falta proactividad y creatividad para resolver problemas: Desmotivación de profesionales impacta en el nivel de compromiso.

- Insuficiente cantidad de profesionales y auxiliares.

#### Respecto de los recursos financieros.

- Falta de recursos técnicos, profesionales y económicos en residencias, debido al escaso atractivo remuneracional para los postulantes.

- La Unidad de Subvención logra financiar sólo una parte del costo de mantenimiento de cada menor. La diferencia debe ser suplementada por el órgano colaborador.

- Coexisten en una misma residencia niños con beneficio de subvención Sename (USE) y menores sin aporte de esa institución, lo que puede generar discriminación en la atención, pues el Sename sólo fiscaliza en la Residencia los temas relacionados con los menores beneficiarios de transferencias.

- Selección de menores con incentivo perverso. El monto total de la transferencia estatal a las residencias depende del número de niños incorporados al Programa beneficiado, lo que implica un incentivo a que los administradores privilegien el ingreso y permanencia de los menores, por sobre la consideración de soluciones con la familia de origen o extensa.

#### Respecto de la red de apoyo intersectorial

- Ausencia de coordinación y de convenios especializados entre el Poder Judicial y las Redes de apoyo hacia Tribunales de Familia, tales como las que podrían emanar desde el Senda, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación, el Ministerio de la Solidaridad y el Ministerio Público, entre otros.

- Falta de redes para materializar de forma efectiva los diagnósticos y el trabajo de intervención. Se observa poca cooperación de los organismos para trabajar con las residencias.

- Carencia de una coordinación con la red pública para apoyar a las familias de los menores, de modo de satisfacer sus carencias y vulnerabilidades en el área social y concederle acceso expedito a beneficios sociales.

## **FORTALEZAS**

### **ACUERDO SOBRE NUEVA INSTITUCIONALIDAD**

1.-Las principales fortalezas observadas en el proceso analizado por la Comisión se concentran en el acuerdo evidenciado en todos los actores públicos y privados acerca de la necesidad de diseñar políticas e implementar instrumentos orientados a la protección de los derechos de NNA, así

como de preparar y aplicar programas de reparación especializada para todos aquellos menores que han sido vulnerados en sus prerrogativas.

**-Desde el Poder Ejecutivo**, que con su capacidad administrativa es el responsable de materializar las acciones que se deriven de las políticas de interés nacional, se ha manifestado el propósito de fortalecer la institucionalidad asociada a la protección de menores, mediante el envío al Parlamento de proyectos de ley orientados a reformular la institucionalidad asociada. Asimismo, el Sename trabaja por definir en el tiempo un incremento sostenido de la Unidad de Subvención para las residencias, enfocándose en resolver el problema presupuestario que afecta a muchos colaboradores privados.

**-Por su parte, el Poder Judicial** se ejecuta actualmente un proceso de optimización de sus sistemas de información, un programa permanente de capacitación de los jueces de familia y una política proactiva en materia de medidas cautelares que benefician a menores.

**-El Congreso Nacional** trabaja en perfeccionar un proyecto de ley de protección integral de la infancia, que responda adecuadamente a los desafíos que enfrenta el tratamiento de los temas de la niñez y de la adolescencia.

#### **UNIDAD EN EL DIAGNOSTICO**

2.-Asimismo, destacan como fortalezas la disposición de un diagnostico general de los problemas existentes en materia de protección de los menores más vulnerables, emanado del Poder Judicial en conjunto con Unicef; el haber valorado la importancia de mantener una coordinación entre las diferentes entidades públicas involucradas, la relevancia que mantiene la visita periódica de jueces de familia a los menores en régimen de residencia, y la vocación de servicio que evidencian muchas instituciones privadas que actúan como colaboradores del Sename en la mantención y administración de residencias para menores, como igualmente, la gran mayoría de los propios funcionarios del Sename.

#### **X.- CONCLUSIONES**

De acuerdo con lo expuesto, y del trabajo realizado por la Comisión, surgen dos áreas de conclusiones: las que se traducen en propuestas de acciones a ejecutar por los organismos que se señalan, y otras, que determinan responsabilidades en los hechos investigados en los términos contenidos en el Mandato, a saber:

## PROPOSICIONES

### I.--REDISEÑO: PLANES FUTUROS

Se requiere de un completo rediseño del sistema nacional de modalidades alternativas, de cuidado alternativo de niños y adolescentes sin cuidado parental, de conformidad con la Convención de los Derechos de los Niños y de las directrices vigentes que contemple al menos:

- Incluir la definición de los derechos del niño, niña o adolescente que está en acogimiento, y los de su familia, durante el proceso en que se determina el cuidado y mientras el menor permanezca en un Hogar o en una familia de acogida
- Establecer como principio rector que el niño, niña o adolescente tiene, en primer lugar, el derecho a ser cuidado por su familia de origen o extendida; en segundo lugar la adoptiva y como último recurso, la internación.
- Definir, de acuerdo a parámetros establecidos quiénes son los niños sin cuidado parental o en riesgo de perderla y que pueden entrar en esta sistemática de ser entregados en cuidado alternativo.
- Determinar a cuáles modalidades de cuidado alternativo tiene derecho de acuerdo a sus características y condiciones, de conformidad con la CIDN.
- Incluir la creación, financiamiento y la reglamentación de las diferentes modalidades de cuidado alternativo, principalmente de las familias de acogida externas y especializadas.
- Considerar, especialmente, a las unidades de acogimiento especializadas para niños y adolescentes de alta complejidad, por enfermedades psiquiátricas, patologías graves, consumo de alcohol y drogas o víctimas de abuso o explotación sexual.
- Velar y resguardar el debido proceso no solo judicial, sino también administrativo
- Intervenir a la Familia para que el NNA pueda quedarse en ella y no sea la pobreza o marginalidad la causa de internación.
- Incluir un sistema interdisciplinario de formación y habilitación de cuidadores profesionales y especializados.

- Crear y reglamentar un registro nacional de cuidadores.
- Establecer un sistema de supervisión externa, independiente y regular que garantice objetividad y mejoras permanentes del sistema. Las directrices establecen que, independientemente, de que el sistema tenga su propio mecanismo de supervisión, como todo organismo, el cuidado alternativo de niños debe integrar un sistema de supervisión externo, a cargo de un organismo de protección de la infancia o de los derechos fundamentales.

Asimismo, es importante señalar que cualquier reforma que se pretenda hacer, no será suficiente si no se acompaña de un sistema de supervisión permanente, financiado y autónomo, que permita ir evaluando las mejoras o falencias del sistema sin pretensiones financieras ni administrativas. No puede seguir siendo solo el mismo servicio o ministerio, que tiene a su cargo los hogares, el único encargado de fiscalizar y hacerse sus propias transformaciones.

Una consecuencia relevante de esta debilidad es la actual confusión orgánica entre los roles relativos a la protección de menores y aquellos relacionados con la responsabilidad penal adolescente, que residen en un mismo servicio público.

## **II.-NUEVA INSTITUCIONALIDAD DE LA INFANCIA**

### **1.--LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL A LA INFANCIA<sup>77</sup>**

Un argumento reiterado por diversos invitados a la Comisión apuntó hacia la necesidad de contar con una norma legal que aborde de manera sistémica las problemáticas y definiciones en materia de infancia. Se observó que esta carencia normativa no sólo evidencia la ausencia de una política de Estado en torno a la realidad particular de los niños, niñas y adolescentes, sino que le resta el sustento jurídico y el contexto conceptual sobre los que debieran construirse la institucionalidad y las disposiciones regulatorias pertinentes a la infancia que considere, entre otras materias:

---

<sup>77</sup> **Ministra de Justicia, Patricia Pérez G**, quien observó que “Existe un proyecto de ley que crea los Servicios de atención de la infancia y de la adolescencia (Boletín N°8487-07), uno en materia de protección, otro respecto de responsabilidad penal adolescente, que está en tramitación en la Comisión de Constitución, Legislación y Justicia, y donde la perspectiva del Ejecutivo es que, si bien está aprobada la parte referida al Servicio Nacional de Responsabilidad Penal Adolescente, acogiendo y compartiendo la visión de los parlamentarios, parece importante que la segunda parte del Servicio, es decir, aquella que crea el Servicio Nacional de Protección de la Infancia y la Adolescencia, al ser de carácter operativo, vaya de la mano con la Ley Integral de Protección de los Derechos de la Infancia y de la Adolescencia, que debe inspirar su operación.” Actualmente el proyecto se encuentra radicado en la Comisión de Familia, con audiencias públicas efectuadas y a la espera de indicaciones del Ejecutivo Boletín 8911-18.

-Prohibición expresa de todas las formas de maltrato, descuido o negligencia en contra de los NNA

-Fortalecimiento de la atención temprana en la vulneración de derechos, que tienden a constituirse en factores de riesgo frente al desarrollo de conductas transgresoras.

-Fiscalización periódica de los programas diseñados por el SENAME, para NNA bajo la protección del Estado, sean éstos ejecutados directamente o por medio de instituciones colaboradoras.

-Establecimiento de un sistema de coordinación interinstitucional para el seguimiento y evaluación de la implementación de la ley N°20.032, tanto respecto de la Oficinas de Protección de Derechos, Centros Residenciales o Programas de Promoción, Prevención, Especializados y Familias de Acogida

## **2.-FORTALECIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN RESIDENCIAL: DEBE SER PERIÓDICA Y DE CALIDAD**

La Comisión tomó conocimiento de que en el país coexisten actualmente tres modalidades en materia de residencias para NNA en régimen de protección ordenado por los tribunales de familia, que contemplan 11.120 plazas<sup>78</sup>. Uno de ellos corresponde a los hogares administrados directamente por el Servicio Nacional de Menores, denominados Centros de Reparación Especializada de Administración Directa (CREAD), los que suman diez establecimientos distribuidos en cinco regiones del país, con 710 NNA entre 0 y 18 años, y donde trabajan un total de 775 funcionarios. Su financiamiento se contempla en el Capítulo Sename de la Ley anual de Presupuestos, mientras que su administración recae en funcionarios públicos dependientes de la misma institución.

Por otra parte, existe una red de colaboradores privados (OCAS) que han levantado centros de acogida para menores y que reciben a quienes son derivados por disposición judicial. La participación de estas iniciativas privadas a lo largo del país adquiere una relevancia mayor cuando se advierte que

---

<sup>78</sup> A octubre de 2013. Datos entregados por el Servicio Nacional de Menores.

en esta condición se encuentran 285 residencias, distribuidas a lo largo de todas las regiones del país, y consisten en 43 residencias de primera infancia, con 1.322 niños y niñas entre 0 y 6 años; 196 residencias mayores, con 6.993 niños, niñas y adolescentes, entre 6 y 18 años, 24 residencias de Alta Complejidad, con 530 NNA, entre 12 y 18 años, y 21 residencias de Discapacidad, con 1.565 NNA entre 0 y 18 años.

Para su financiamiento, estos hogares postulan periódicamente a subvenciones del Sename, entidad que le transfiere recursos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 20.032 y su Reglamento, valorizados en Unidad de Subvención Sename (USS). Durante la ejecución de su propuesta programática, estos centros son supervisados a través de visitas periódicas de funcionarios de Sename, quienes observan y disponen la solución de todas aquellas situaciones que afecten el logro de la finalidad implícita en el régimen de protección. Son también sujetos a controles financieros, de acuerdo a pautas de evaluación preestablecidas. Asimismo, estos centros reciben las visitas semestrales de los jueces de familia, quienes verifican la situación de cada menor internado y las condiciones de su habitabilidad.

Un tercer tipo de hogares, también de carácter privado, son aquellos que no reciben subvención ni transferencias desde el Sename, pues su financiamiento es enteramente autogenerado. En estos casos no existe supervisión por parte del Sename ni una identificación íntegra de los menores que en esos centros residen. También se cuenta con residencias que mantienen simultáneamente niños con y sin subvención del Sename. Varios invitados a la Comisión reconocieron que se carece de un control apropiado de los NNA que permanecen en estos centros y que carecen de subvención, pues no existiría obligación de supervisar su situación de habitabilidad ni de los procesos de protección y reparación a los que están sujetos, sin embargo, es necesario precisar que al igual que todos los NNA que ingresan al sistema de residencia, cualquiera sea su modalidad, lo hacen en virtud de una orden emanada del Tribunal de Familia competente.

*La supervisión técnica del Servicio Nacional de Menores es insuficiente*

No cumple su cometido por falta de capacidad respecto de todos los niños en sistema residencial. La supervisión del Servicio Nacional de

Menores debe realizarse no solo en los organismos por los cuáles se paga una subvención (entidades colaboradoras del Servicio Nacional de Menores), pues existe otro porcentaje en que no se ejerce una supervisión respecto de esos niños que están en una situación de invisibilización y desplazados de su medio familiar y comunitario.

La labor de supervisión se realiza de manera diferenciada a los proyectos y programas de la misma modalidad en las regiones, léase los programas de residencia para mayores o las residencias y programas ambulatorios que requieren gastos en viáticos y en movilización para su ejecución, los que son visitados en menos oportunidades que aquellas que no requieren pagos de viáticos. La relación es trimestral, es decir, cuatro veces al año, a diferencia de las otras que son visitadas, al menos, seis veces al año.

#### Falta de recursos profesionales y económicos

No se cuenta con vehículos destinados específicamente a realizar la labor de supervisión ni se prioriza su uso para esta actividad, debiendo ocupar los vehículos personales o, en su defecto, desplazarse en locomoción colectiva a través de las extensas distancias de cada región.

Ante la existencia de integrantes de la unidad con licencias médicas, muchas veces estas labores deben esperar el regreso del funcionario, sobrecargando su condición de tal y en ocasiones se produce la consiguiente recarga de trabajo a los otros integrantes del equipo, todo lo cual provoca estrés, cierta desorganización, falta de eficiencia y clima laboral alterado.<sup>79</sup>

Por otra parte, igualmente la Comisión tomó conocimiento sobre la falta de dotación en las regiones lo que ha significado estrés en los equipos de trabajo, con los consiguientes problemas en situaciones complejas.

No existen profesionales que realicen supervisiones de calidad y con una adecuada frecuencia de la labor que se realiza en los hogares. La supervisión incluye, predominantemente, la observación de los aspectos materiales, administrativos y de infraestructura del hogar, pero escasamente se realiza una supervisión de los aspectos técnicos de la intervención. Esto lleva a que solamente se evalúe la cantidad de intervenciones, pero no se considera la calidad de la atención con cada niño y cada grupo familiar en particular.

---

<sup>79</sup> Opiniones vertidas por la Asociación de Funcionarios del Sename

### **3-DEFENSOR DEL NIÑO**

La Comisión de Familia concluye, asimismo, en la urgente necesidad de la creación de la institución Defensor del Niño, cuyo objetivo sea la defensa de sus derechos, como igualmente el fomento de la conciencia y difusión de los derechos humanos de los niños, todos ellos, sin distinción de su actual condición; que realice investigación y establezca programas educacionales que fomenten su respeto; que analice la legislación existente y canalice los proyectos de ley asumiendo la representación de los NNA, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de sus derechos humanos, y, con un carácter de institución autónoma que pueda representar los intereses del niño cuando sus derechos se encuentren en peligro, adhiriendo, en particular, a la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

En tal sentido deberá hacerse cargo de la tramitación de las denuncias recibidas en relación con sus derechos y fiscalizar a los servicios que atienden directamente a niños, niñas y adolescentes.

### **4.- NUEVA LEY DE ADOPCION: DEROGACIÓN DE LA LEY DE MENORES**

Con fecha 8 de octubre del año en curso, ingresa a la Cámara de Diputados el proyecto de ley, iniciado en Mensaje, sobre reforma integral al sistema de adopción en Chile, boletín 9119-18, el que actualmente se encuentra radicado en la Comisión de Familia.

Cabe hacer presente, que la iniciativa presidencial responde en gran medida, al trabajo que ha venido realizando durante el transcurso del año esta Comisión de Familia, quien, mediante la colocación en Tabla de todas las mociones parlamentarias, y posterior audiencia pública en una Jornada Especial dedicada al efecto, procedió a aprobar, por unanimidad, la idea de legislar; para luego, hacerle presente al Ejecutivo una serie de observaciones y concordar el envío del proyecto de ley que ahora somete a consideración, y que se resume en la forma que sigue:

Fundamentos de la iniciativa:

Impulsar una reforma integral al sistema de adopción, que resguarde, fomente y favorezca con mayor ímpetu el respeto por el interés superior de los niños en esta materia.

**Objetivo:**

Dicho marco jurídico pretende establecer un nuevo enfoque en materias de adopción, abarcando también los vacíos y deficiencias de la actual ley, que permitirá orientar a los distintos actores sociales en la toma de decisiones que puedan afectar a los niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, luego de agotar todas las posibilidades de inserción en su propia familia.

**Contenido:**

El proyecto de ley introduce importantes mejoras al sistema de adopción actual, al mismo tiempo que conserva los elementos más valiosos de la ley actualmente vigente. Cabe señalar, en sus líneas gruesas, las siguientes modificaciones:

Incorpora los principios que sustentan y orientan el sistema de adopción. Se consagran como tales, el interés superior del niño, el derecho de la niña, niño o adolescente a vivir en familia, la subsidiaridad de la adopción, el derecho a ser oído, el derecho del adoptado a conocer sus orígenes, y la reserva de la adopción.

Con el objeto de agilizar el procedimiento de adopción, se propone un catálogo amplio y detallado de causales de adoptabilidad.

Se incorpora el concepto de oposición fundada y se crea la figura de la reapertura de la declaración de adoptabilidad. Actualmente es posible que los progenitores o parientes más próximos se opongan a la declaración de adoptabilidad, pese a no contar con la posibilidad cierta de hacerse cargo del niño o niña, lo cual se traduce, en muchos casos, en que los niños o niñas se mantienen institucionalizados o reingresan al sistema con nuevas vulneraciones, restándole la posibilidad cierta de restituir su derecho a vivir en familia. Nuestra propuesta, se hace cargo de esta dolorosa realidad, incorporando el concepto de oposición fundada, que establece la exigencia para los parientes que se oponen, de señalar alternativas viables y concretas de egreso a corto plazo.

Además, se crea la figura de la reapertura del procedimiento de adoptabilidad, que complementa la anterior, para aquellos casos de niños o niñas declarados no adoptables, que finalmente no egresan del sistema de

protección o reingresan a éste, a fin de prevenir un nuevo inicio del procedimiento judicial de adoptabilidad, con el tiempo y burocracia que ello implica y que afecta directamente el futuro de los niños o niñas.

Se incorporan nuevas figuras: adopción por integración y protección intrafamiliar.

Se modifica el orden de prelación aplicable respecto de quienes postulan a adoptar una niña o un niño:

Mejora las posibilidades de los postulantes solteros, divorciados o viudos, quienes, conjuntamente con los matrimonios residentes en el extranjero se ubican en el segundo lugar de prelación. Asimismo, el proyecto de ley, en este punto en particular, establece que en función del interés superior del niño y por motivos calificados, se podrá alterar el orden de prelación precedente.

Se regulan los efectos de la sentencia que declara la adoptabilidad de una niña o niño y se establece la subinscripción de la misma. Se corrige con ello un vacío de la ley actual, estableciendo que la sentencia de adoptabilidad pone término al cuidado personal y relación directa y regular, produce la emancipación del niño niña y priva de derechos a progenitores, debiendo ordenarse su subinscripción al margen de la inscripción de nacimiento, sin que produzca efectos el reconocimiento posterior de maternidad o paternidad.

Se complementa la regulación de la adopción internacional integrando las obligaciones que el Estado de Chile asumió, al ratificar la Convención sobre Protección del Niño y Cooperación en Materia de Adopción Internacional.

Además, se regula la adopción de niños extranjeros por personas residentes en Chile, en atención a que en la actualidad, nuestro país, se ha convertido también, en un país de recepción.

Asimismo, esta iniciativa contempla otras modificaciones relevantes tales como:

Avance en la regulación de la entrega voluntaria de un hijo en adopción, validando la sola voluntad de la progenitora o progenitor e impidiendo que el procedimiento se inicie antes del nacimiento del niño, como ocurre en la actualidad.

En relación al cuidado personal, se supera el vacío que al respecto existe en la ley actual, en relación a la competencia del tribunal que puede otorgar el cuidado personal del niño o niña a sus futuros adoptantes, y en

cuanto a la selección de la familia adoptiva para el niño o niña, se establece expresamente que corresponde al respectivo programa de adopción.

Respecto de los trámites finales de la adopción, se superan problemas que a la fecha se presentan, en relación a los antecedentes de origen del adoptado, como la situación de la ficha individual, los antecedentes de salud y educacionales del niño o niña.

Por último, se incorporan nuevos tipos penales y prohibiciones destinadas a prevenir la comisión de actos delictivos en perjuicio de niños, niñas y adolescentes o de sus familias de origen, en relación con la adopción.

## **5.- LEY DE PRESUPUESTOS: AUMENTO SUSTANCIAL DE RECURSOS**

### **Presupuesto consistente con las prioridades.**

Los antecedentes recabados por la Comisión evidencian que numerosas debilidades y carencias del sistema residencial orientado a la protección y rehabilitación de menores, encuentran una raíz causal común en la insuficiencia de los recursos financieros disponibles.

En la actualidad nuestro sistema cautelar descansa predominantemente en la iniciativa de instituciones de beneficencia privadas, que asumen un papel de colaboradores del Estado en la delicada y trascendente tarea de ejecutar la política pública en materia de protección de menores. Postulando proyectos de acogida ante el Servicio Nacional de Menores, estas organizaciones sin fines de lucro optan a financiamiento público a través de la asignación de Unidades de Subvención, las que sólo benefician a los menores incluidos en el proyecto adjudicado.

Es de observar, sin embargo, que la unanimidad de las entidades colaboradoras asistentes a la Comisión advirtieron la notoria insuficiencia de esa transferencia, la que cubre un porcentaje menor de los costos que implica mantener a un niño en régimen residencial. Esta condición, avalada en reconocidos estudios de costos de entidades externas, obliga a las entidades colaboradoras a buscar aportes externos para cubrir las brechas, esfuerzo que si no resulta efectivo, termina con el cierre de hogares, como se ha presenciado en los últimos años.

Al respecto la Comisión de Familia advierte, que sin embargo, el Estado no puede trasladar su responsabilidad al esfuerzo individual que el privado puede realizar.

Por otra parte, es imposible atraer profesionales y personal de apoyo idóneo a las complejas tareas de atender menores vulnerados, si no se dispone de los recursos para ofrecer remuneraciones competitivas. El Sename no puede ejecutar una supervisión rigurosa, si no dispone de los medios materiales para desplazarse por las diversas residencias a los largo del país. Asimismo, no resulta factible conceder una vida medianamente satisfactoria a niños y jóvenes que padecen de graves vulneraciones a sus derechos y severas carencias materiales y afectivas, si no se cuenta con una subvención coherente con los estándares mínimos de una vida digna.

Si el Estado de Chile desea verdaderamente cumplir con su rol de defensor de los derechos de la infancia y de promotor de una reparación exitosa para quienes ven vulneradas sus prerrogativas, resulta ineludible materializar esa voluntad en un presupuesto público consecuente. Para determinar un monto apropiado a nuestra realidad, una alternativa sería actualizar el estudio de costos informado a principios de 2012 por la Consultora Focus, de modo de acelerar el esfuerzo que ha liderado el Ministerio de Justicia elevando gradualmente el monto de la subvención, introduciendo en el proyecto actualmente en trámite legislativo un presupuesto consonante con la nueva política pública para con la infancia.

## **XI.-RESPONSABILIDADES**

### **A.-ACERCA DEL MANDATO ESPECÍFICO DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA**

En el transcurso de la investigación la Comisión de Familia, informada tanto por la opinión de los expertos como por las visitas a terreno efectuadas, pudo constatar que sobre los hechos específicos dados a conocer a la opinión pública el 4 de julio del año en curso por el Centro de Información e Investigación Periodística, CIPER, en base al contenido del informe denominado "Proyecto de Levantamiento y Unificación de Información referente a los niños, niñas y adolescentes en Sistema Residencial en Chile", desarrollado por una comisión institucional del Poder Judicial, y apoyada por la UNICEF, -en el marco

de un convenio de cooperación existente entre ambos organismos en lo que respecta a la situación de los niños, niñas y adolescentes en sistema residencial, lo siguiente:

**1.--SOBRE LAS DENUNCIAS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SISTEMA DE RESIDENCIA.**

Los diputados y diputadas integrantes de la Comisión coincidieron en que es necesario distinguir respecto de las denuncias específicas contenidas en el informe mencionado, y la vulneración de derechos de lo NNA bajo la protección del Estado:

*Respecto de la denuncias específicas*

La Comisión de Familia, reconoce y valora en su propio mérito el esfuerzo desplegado por una parte, por las Comisiones creadas por el Poder Judicial e integradas por jueces de familia para la aplicación de instrumentos específicos que permitan sistematizar datos objetivos respecto de la situación actual de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo la protección de Estado, y, por otra parte, valora significativamente el esfuerzo y trabajo realizado conjuntamente con UNICEF en la confección de los instrumentos y la inclusión en ellos, de la perspectiva de los derechos de los NNA y de la obligación, por ende, que le asiste al Estado de garantizar la debida protección de los más vulnerables de la sociedad que se encuentran privados de su medio familiar, y asegurarles que puedan tener los cuidados que requieran de acuerdo a sus particulares condiciones, como ordena la Convención de los Derechos del Niño

En este contexto, reconoce igualmente, el aporte del organismo internacional y apoyo brindado a los magistrados de Familia en la confección de todos los instrumentos de recolección de información, basados en sus protocolos y estándares internacionales consensuados en la materia, que servirán de base para la recopilación de información, como asimismo, para su incorporación en el sistema informático de los Juzgados de Familia y en nutrir la base de datos de SENAME, con lo cual contribuirá sin duda en la toma de decisiones de las políticas públicas y legislativas, con antecedentes confiables, seguros y fidedignos.

La Comisión de Familia, por otra parte, precisa que no le corresponde pronunciarse respecto de si la metodología empleada en el cuestionario aplicado por los jueces de familia y elaborado en conjunto con Unicef, fue o no la adecuada; o si el anonimato de la encuesta fue o no representativo respecto de lo contestado, o si el número de niños, niñas y adolescentes consultados por si solo fue suficiente o resolutivo, toda vez, que no es posible concluir ni en un sentido ni en otro por tratarse de un proyecto de suyo delicado, y cuyo objetivo nunca fue el ánimo de denunciar ni de perjudicar a quienes trabajan en el sistema residencial, - funcionarios o colaboradores de la función pública-, sino que se hizo con el ánimo de mejorar las deficiencias, de modo que cualquier opinión que se emita podría llevar a conclusiones irresponsables, porque su análisis y conocimiento específico escapan a su competencia.

Asimismo, tampoco le corresponde a esta Comisión constituida en Investigadora pronunciarse sobre los hechos específicos -que no constituyen la regla general- que se consignan en el informe periodístico efectuado por CIPER como delitos o maltratos, toda vez, que de ellos dará cuenta el organismo judicial respectivo por haberse efectuado las denuncias del caso en el Ministerio Público.

Sin embargo, y al respecto, la Comisión de Familia insta a toda persona e institución, pública o privada a guardar cautela y colocar la mayor diligencia, profesionalismo y cuidado en las opiniones, verbales o por escrito, que puedan trasgredir gravemente los derechos de los niños, niñas y adolescentes, particularmente en lo que dice relación con la vulnerabilidad propia de su condición.

#### *Vulneración de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo la Protección del Estado*

La Comisión de Familia, sin embargo, luego de nutrirse de la abundante información reunida, como asimismo, de su propia convicción surgida del debate y de las visitas inspectivas efectuadas, cuyos antecedentes constan en el cuerpo de este informe, puede señalar con claridad que el sistema residencial que debiera acoger a niños, niñas y adolescentes institucionalizados por orden de un tribunal y bajo la protección de Servicio Nacional de Menores, adolece como tal de graves deficiencias que atentan y ponen en riesgo la integridad física y psíquica de los mismos, y compromete y vulnera sus derechos más fundamentales siendo el principal, por una parte, el de restituirles su derecho a vivir, crecer y

desarrollarse en Familia y en la comunidad, y, cuando no sea factible, encontrarles una familia protectora en el menor plazo y no prolongar su situación de abandono con largas permanencias en las residencias y muchas veces, sin existir plazo acotado ni revisión de las medidas judiciales de protección, ni el objetivo claro de su intervención y en un lugar donde habitualmente les provoca desarraigo de su medio natural y de su familia de origen.

Por la otra parte, también existe grave vulneración porque no se cumple con el derecho primordial de los niños, niñas y adolescentes de ser oídos y respetados en el debido proceso que lleva a la determinación y otorgamiento de su cuidado alternativo, de acuerdo con su condición y circunstancias; si bien la Comisión de Familia reconoce los esfuerzos hechos por los actores involucrados, -públicos y privados-, en revertir las medidas, sin embargo, y aún teniendo el diagnóstico, el Sistema ha sido deficiente e incapaz de ofrecer la oferta adecuada, tanto respecto de un territorio determinado para no desarraigar a los menores, como por la prácticamente nula red de apoyo intersectorial, especialmente, en materia de salud, educación y ayuda en beneficios sociales y de intervención para la familia de origen.

## **2.-SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS HOGARES**

La Comisión de Familia, en esta parte, hace presente que de los hogares observados, uno de administración directa del Sename (Playa Ancha Valparaíso), y otro administrado por el organismo internacional colaborador Aldeas S.O.S.,( El Retiro, Quilpué) no es posible formarse una opinión sobre el Sistema en su conjunto, porque es posible deducir que el primero, por tratarse de un Centro de Alta Complejidad, -es decir, cuyos residentes traen consigo historias graves de maltrato, abusos, policonsumos, abandonos permanentes e incluso conflictos con la ley de responsabilidad penal juvenil-, presenta una infraestructura remodelada y en normales condiciones, lo cual, seguramente, no representa la media nacional ni se acerca al cumplimiento de los estándares mínimos internacionales, de acuerdo a lo expresado por la comisiones institucionales tanto del Poder Judicial como de Unicef que los han visitado.

Por su parte, igualmente es necesario destacar que la residencia administrada por Aldea S.O.S. presenta un modelo de gestión digno de imitar donde se aprecia que cada una de las 15 casas que la integran funcionan como una familia con 7 niños y "una mamá", en buenas condiciones materiales y afectivas, cuestión que tampoco puede proyectarse al resto del sistema residencial

de administración delegada, sin perjuicio, de que existan muchas, -o pocas- en iguales condiciones y características.

### **3.-SOBRE LOS PROFESIONALES QUE SE DESEMPEÑAN EN LOS HOGARES**

#### *Personal de residencias insuficiente, temporal y mal remunerado.*

Como consecuencia directa de la referida escasez de recursos presupuestarios, se deriva la limitación de las diversas residencias para contratar profesionales y técnicos suficientemente calificados para atender a los niños y adolescentes porque las remuneraciones ofrecidas resultan poco atractivas y abiertamente fuera de competencia frente a otras actividades laborales. Esta condición se manifiesta tanto en la dificultad para encontrar postulantes para ocupar los cargos vacantes, como en la retención posterior de quienes son contratados.

La referida limitación puede apreciarse en su verdadera magnitud, si se considera que, de acuerdo a la opinión reiterada de los asistentes a la Comisión, los menores llegan a las residencias con situaciones personales cada vez más complejas, y que exigen para su reparación no sólo de comida, techo y abrigo, sino apoyo familiar, social, sanitario, psicológico e incluso psiquiátrico.

En igual sentido, el personal es insuficiente para la intervención psicosocial, lo que implica, en la práctica, que el trabajo que se puede realizar con los menores y sus familias no es prácticamente posible ni menos de calidad. Como proyecto, en las distintas comisiones de servicio, se ha destacado que en Chile no existe un trabajo efectivo con la familia extensa. Las duplas psicosociales apenas dan abasto con el cuidado de los niños en las residencias y mal podrían hacer un trabajo efectivo con la familia.

La Comisión de Familia reconoce el esfuerzo por generar instancias, pero esta materia también está muy cruzada por la subvención que recibe cada residencia, y en este sentido, debe destacarse la labor de los directores, y de las duplas psicosociales, -en su mayoría asistentes sociales y psicólogos recién egresados- y el personal de trato directo, que realizan un esfuerzo artesanal y de acuerdo a sus posibilidades, en la intervención de los

niños, hecho que resulta del todo censurable si se piensa que se trata de NNA a resguardo del Estado.

Por otra parte, tampoco existe la inscripción obligatoria de todas las personas que son guardadoras en Chile. No se tiene capacitadas o habilitadas a todas aquellas personas que se van a dedicar al cuidado de niños, según el tipo de acogimiento de que se trate. La formación especializada en el trabajo de niño, no se cumple en la actualidad en prácticamente ninguna residencia.

#### **4.-EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**

##### *Medidas de seguridad para prevenir situaciones similares futuras: Fortalecimiento de los Protocolos existentes*

La Comisión conoció de las medidas adoptadas por los diversos actores del sistema para evitar la ocurrencia de situaciones similares a las investigadas. Tanto el Poder Judicial, como el SENAME y los Organismos Colaboradores del Sename, OCAS, reforzaron las normas de control en sus respectivas áreas de competencia, buscando cautelar los objetivos implícitos en el régimen residencial. Más allá de las medidas de contingencia destinadas a resolver las situaciones particulares denunciadas públicamente, la mayor parte de las acciones adoptadas tendieron a fortalecer medidas de aplicación regular, implementadas con anterioridad.

##### **Poder Judicial**

De esa manera, el Poder Judicial trabaja actualmente en la optimización de sus sistemas de información y de los instrumentos que aplican los jueces en las entrevistas periódicas con los menores. Se informó a esta Comisión que se pretende poner a disposición de los jueces tres herramientas validadas: la ficha única, la de residencia y la de Familia de Acogida Especializada, en cuyos diseños se está aplicando una óptica de percibir al niño como sujeto de derecho y no como objeto de protección. Asimismo, se pretende disponer de una metodología que cumpla todos los estándares éticos y normativos internacionales sobre la materia, y que tenga la conformidad de todos los actores.

Asimismo, en el Centro de Medidas Cautelares, que tiene como objetivo atender preferentemente las causas de protección, violencia intrafamiliar e infracciones de la ley, se creó en 2011 la Unidad de Protección, cuya función principal es mantener un registro actualizado de todos los niños

ingresados en residencias y en familias de acogida especializada, como también revisar de oficio, haciendo el seguimiento de las causas con el fin de lograr un pronto egreso, el retorno con su familia y la superación de las vulneraciones sufridas.

### **Poder Ejecutivo**

Por su parte, el Ministerio de Justicia creó la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros Residenciales de Protección (CISC Protección) y a través del Ordinario N° 2275 de 2012 se instruyó a nivel nacional (Seremías) la implementación de mecanismos de supervisión en materia de protección. La supervisión se focalizó en aquellas Residencias con la peor evaluación, de acuerdo con el informe semestral de los jueces de familia, y se les revisó sus condiciones de habitabilidad.

Paralelamente, se diseñó el Programa de Aseguramiento de la Calidad de las Residencias (ASCAR), cuyo propósito es solucionar los nudos críticos del sistema residencial y establecer un modelo para una mejor calidad de las residencias, mediante un proceso de mejora continua. El flujo programático considera comunicar trabajar en conjunto con las residencias, centralizar la información disponible, hacer levantamientos y actualización de la información; apoyar la gestión de la residencia y tener líneas de trabajo transversal con la red y, finalmente, evaluar procesos y resultados.

Se realizó una selección de personal con el objetivo específico de contar con recursos humanos idóneos, con perfiles de psicólogo, asistente social y abogado, de manera de formar triadas especializadas. No se admitió a personas que no tuvieran experiencia en niños. Los profesionales seleccionados ya se están distribuyendo y articulando en sus bases, de acuerdo al cronograma que elaboró el equipo directivo, compuesto por siete personas, entre ellos, dos sociólogos, abogados y administradores públicos.

Se proyectó un cronograma de trabajo para visitar las 280 residencias y, en una segunda etapa, disponer de un equipo de apoyo a la gestión, integrado por administradores, nutricionistas y prevencionistas de riesgo, que no solo apoyen la intervención, sino también la gestión de esas residencias.

Este modelo en marcha prioriza aquellas residencias con un alto perfil de riesgo, de manera tal de contar como ente articulador e integrador de la información.

El proyecto considera un cronograma para este año y el próximo. Dispone de una prolongación a nivel presupuestario al siguiente ejercicio para instalar este sistema de manera permanente, de forma tal, que sea un insumo que permita no solo tener una supervisión del Poder Judicial, de la CISC o de las distintas fuentes de información, sino una mirada unitaria e integrada por todos ellos.

## **SENAME**

### **Encuesta Mi derecho a ser oído**

Por su parte, en el SENAME, se inició en 2010 una revisión intensiva del proceso de supervisión aplicado. Una estrategia ejecutada por el Departamento de Protección de Derechos fue entrevistar a todos los niños en sistema residencial, de manera de conocer qué ocurría al interior del recinto no solo a través del proceso de supervisión y revisión de la carpeta, sino escuchando lo que el niño decía y sentía. Para ello se aplicó una encuesta sobre los distintos ámbitos de la vida en una residencia. De un universo cercano a 8 mil niños, se aplicó a 3.960. Aunque era confidencial y anónima, se podía reaccionar de inmediato si había alguna denuncia importante.

### **Protocolos de acción**

Para generar protocolos de acción uniforme, el Sename dictó en 2011 las Circulares N° 18 y 25, dirigidas a las OCAS y a los CREAD (centros de administración directa) respectivamente, en las que dispone las medidas que se deben adoptar ante posibles hechos constitutivos de maltrato físico, psicológico y delitos contra NNA sujetos a atención. Junto con procedimientos a seguir, estos documentos incluyen un anexo descriptivo de los distintos tipos de delitos que pueden cometerse contra menores y sus penas correspondientes.

### **Talleres de Buen Trato**

Se aplican también talleres del Plan de Buen Trato, consistentes en reuniones con el equipo técnico y con los educadores para revisar si existen creencias de que una forma de resolver los conflictos es a través de los malos tratos. También se trabaja con los niños el trato entre pares dado que algunos de ellos, producto de sus graves vulneraciones de derechos, llegan a las residencias con un nivel de agresividad riesgoso. Cuando son identificados los niños que agreden a otros física o sexualmente, son derivados a los centros

reparatorios, ya sea en programas especializados PAS (Programas de Agresores Sexuales) o PIE, que son los de intervención especializada.

Además, se realizó capacitación con el Manual de Desarrollo de Conductas de Autoprotección, de Maggie Escartín, a los centros residenciales de administración directa. Para la prevención del abuso sexual, se realizaron videoconferencias en diciembre de 2011, desde el Sename nacional, a los supervisores para que fuera transferida a las instituciones colaboradoras. Con dichas instituciones también hubo reuniones para darles a conocer los resultados de la encuesta en el observatorio nacional de residencia.

### **En el ámbito de la socio-educación**

Se realizó una revisión interna de las rutinas de los niños, se planificaron talleres y actividades extraprogramáticas, mejoras en los patios, talleres de educación sexual, talleres deportivos y se reforzó la capacitación a educadores de trato directo sobre el manejo de conducta y de conflictos entre los niños. Al mismo tiempo, se realizó una prevención de infecciones de transmisión sexual dirigida a jóvenes de entre 14 años y 21 años. Asimismo, se realizaron jornadas de salud mental para todos los educadores de trato directo, y la actualización y socialización de protocolos de actuación en crisis. En 2011 se desarrolló un Manual de Intervención en Crisis para los centros de administración directa que se puso a disposición de los equipos de colaboradores.

Se realizó también un taller sobre reglamento interno de convivencia de los niños y se realizaron talleres recreativos y deportivos para mejorar la convivencia.

### **En el ámbito de la participación**

Se reforzaron las estrategias de fomento de la participación en las rutinas y se asesoró a las residencias para realizar actividades grupales que incorporaran la opinión de los niños respecto de las actividades a efectuar. Se revisaron también estrategias para que los niños recibieran información oportuna acerca de sus casos. Respecto de la confidencialidad de los casos, los supervisores reforzaron las orientaciones para que se tratara con la debida reserva su historia de vida.

### **En materia de habitabilidad**

Se generaron reuniones con las instituciones colaboradoras destinadas a mejorar la infraestructura, adquisición de elementos básicos para que los niños tuvieran lo que requieren, contratación de mayor número de horas profesionales, de acuerdo a las posibilidades financieras, revisión de minutas de alimentación, en variedad, calidad y cantidad e, inmediatamente, se acotaron plazos para el mejoramiento de las condiciones de habitabilidad. Respecto de la privacidad, se generaron planes de mejora tales como el reemplazo de cortinas en baños y duchas por puerta.

Los representantes de las OCAS afirmaron que el Sename realiza constantemente auditorías, llamando a mesas técnicas a los directores de los programas, a las personas que tienen alguna calificación, así como a asistentes sociales. Hay un trabajo permanente, incluso nocturno. Asimismo, el Sename mantiene un buzón en las residencias donde los niños depositan sus ideas.

Observaron que los jueces también realizan visitas constantemente y constatan el listado de las vacantes disponibles.

En el 2012 se generaron una serie de protocolos adicionales a la Circular N° 18, como un Dictamen de la Contraloría General de la República respecto de las situaciones que se deben informar a la Fiscalía, -la que no considera el maltrato constitutivo de falta- aunque el Sename ha conminado a informar a Fiscalía todos los casos de maltrato, incluso cuando no existe delito.

## **B.- RESPONSABILIDAD DEL ESTADO DE CHILE**

### **RESPONSABILIDAD PÚBLICA COMPARTIDA: PODERES EJECUTIVO, LEGISLATIVO Y JUDICIAL**

La mayoría de los integrantes de la Comisión, siguiendo la línea argumental de la también mayoría de las personas e instituciones que comparecieron a dar su opinión, coincidió que cuando se busca identificar a las instituciones responsables de los hechos denunciados en los centros residenciales para niños, niñas y adolescentes bajo la protección del Estado, por orden judicial y bajo la sujeción legal y administrativa, existe cierto consenso de que se trata de una realidad compleja, con múltiples variables y cuyas responsabilidades están compartidas entre los diversos componentes de la estructura del Estado.

En efecto, en el ámbito de gestión pública cabe un papel irrenunciable a la institucionalidad destinada a desarrollar, por sí o mediante prestadores privados seleccionados, los programas asociados a la protección de los derechos inherentes a los niños, niñas y adolescentes. Así, el Servicio Nacional de Menores es la entidad del Estado que dispone de la competencia, de los recursos financieros y de la supervisión sobre todos los centros residenciales que acogen menores por disposición de los Tribunales de Familia, por no poder vivir con su familia de origen o extendida, sea permanente o transitoriamente, es decir, se encuentran sin cuidado parental.

Por su parte, otros integrantes de la Comisión, con una mirada distinta pero compartiendo en su gran mayoría la argumentación de consenso, ven en el Sename la organización de Estado directamente responsable de los abusos denunciados en la residencias de menores, en tanto no habría aplicado una rigurosidad suficiente en las tareas de supervisión que le competen sobre todos aquellos prestadores que, tras postular sus proyectos, perciben transferencias del Estado.

Sin embargo, para los integrantes en su conjunto, con una perspectiva más sistémica, la ocurrencia de situaciones de vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes se deriva de varios factores de ocurrencia previa, originados en las medidas cautelares decretadas por los jueces de familia, tales como, en la idoneidad de la selección de esos instrumentos y en el seguimiento posterior que los magistrados realizan sobre los programas aplicados a los menores internos. Las debilidades reconocidas en los sistemas de información de los niños y niñas ingresados, es otro factor que ha atentado durante mucho tiempo contra la identificación y desarrollo de las diversas medidas decretadas.

Bajo otra mirada más integrada de las causalidades, igualmente atribuyeron responsabilidades compartidas tanto a los Poderes Legislativo y Ejecutivo, en su calidad de colegisladores, y al Poder Judicial, ya sea en el origen de la problemática como en el desarrollo de la misma, en tanto, el primero ha sido incapaz, desde la ratificación de Chile a la Convención Universal de los Derechos del Niño, en el año 1990, de aprobar una ley de protección integral a la infancia, calificada reiteradamente como una norma esencial para orientar las políticas públicas, diseñar los programas de intervención y conceder sentido a las estructuras de la orgánica pública. Por su parte, el Poder Judicial

igualmente ha fallado, tanto en sus bases de datos que se evidencian incompletas, lo que dificulta las decisiones, como en el seguimiento de las medidas cautelares que los Tribunales decretan respecto de la institucionalización de los menores, como asimismo, en la prolijidad tanto en lo que respecta a la fijación de los plazos de internación como en la revisión de la medida de protección, todo ello, en resumen, en realizar los máximos esfuerzos por devolverles sus vidas familiares y su integración plena a la comunidad teniendo siempre en vista el derecho a ser escuchado y de vivir en familia, en el interés superior del niño, niña y adolescente.

\*\*\*\*\*

Por lo anterior, la Comisión exhorta al Estado de Chile, a observar las disposiciones que contempla la Convención Internacional de los Derechos de Niño, Niña y Adolescente, a la que ha adherido y ratificado, y, en especial, a los Ministerios de Hacienda y de Justicia, en lo que corresponda, por una parte, a adoptar las medidas de corrección inmediatas y necesarias para subsanar las deficiencias observadas durante el trabajo de esta Comisión Investigadora, y, por otra parte, a disponer a la brevedad de los recursos económicos y humanos necesarios para una adecuada implementación de la ley N°20.032, que Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención, así como avanzar rápidamente en el rediseño institucional del SENAME, y, principalmente, sobre la nueva institucionalidad de protección de la infancia.

\*\*\*\*\*

## **XII.-VOTACIÓN**

Las consideraciones, proposiciones y responsabilidades, que constituyen las conclusiones de este informe, fueron aprobadas por la unanimidad de las señoras diputadas y señores diputados presentes en la votación: Ramón Barros Montero, María Angélica Cristi Marfil (Presidenta), Issa Kort Garriga, Nicolás Monckeberg Díaz, María Antonieta Saa Díaz, Marcela Sabat Fernández, Marcelo Schilling Rodríguez y Mónica Zalaquett Said.

**Se designó Diputada Informante, a la Presidenta de la Comisión señora María Angélica Cristi Marfil.**

Tratado y acordado según consta en las actas de las sesiones celebradas los días 5, 12, 14, 19, 26 y 28 de agosto; 4, 11, y 30 de septiembre; 2, 9 y 16 de octubre, todos de 2013, con la asistencia de los siguientes señores diputados y señoras diputadas: Ramón Barros Montero, Eugenio Bauer Jouanne, María Angélica Cristi Marfil (Presidenta), Carlina Goic Borojevic, Carlos Abel Jarpa Wewar, Issa Kort Garriga, .Adriana Muñoz D'Albora, Karla Rubilar Barahona, María Antonieta Saa Díaz, Marcela Sabat Fernández, Jorge Sabag Villalobos, Marcelo Schilling Rodríguez y Mónica Zalaquett Said.

En la sesión N° 127<sup>a</sup> asistió el Diputado señor Nicolás Monckeberg Díaz, en reemplazo de la Diputada señora Karla Rubilar Barahona.

Sala de la Comisión, a 18 de octubre de 2013

  
**MARÍA EUGENIA SILVA FERRER**  
**Abogado Secretaria de la Comisión**

## INDICE

### INFORME DE LA COMISION DE FAMILIA CONSTITUIDA EN INVESTIGADORA PARA RECABAR INFORMACIÓN Y DETERMINAR RESPONSABILIDADES EN LAS DENUNCIAS SOBRE HECHOS ILÍCITOS OCURRIDOS EN HOGARES DEL SERVICIO NACIONAL DE MENORES

	<b>MATERIA</b>	<b>Página</b>
	TÍTULO INFORME	<b>1</b>
<b>I.</b>	INTRODUCCIÓN	<b>1</b>
<b>II.</b>	RELACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN EN CUMPLIMIENTO DE SU COMETIDO	<b>2</b>
<b>III.</b>	ANTECEDENTES GENERALES	<b>5</b>
	A. DE DERECHO	<b>5</b>
	1. NORMATIVA DE PROTECCIÓN DE LOS DERENCOS DE LOS NIÑOS	<b>6</b>
	a. NORMTIVA INTERNACIONAL	<b>6</b>
	b. NORMATIVA NACIONAL	<b>10</b>
	B. LOS HECHOS QUE DIERON LUGAR A ESTA INVESTIGACIÓN	<b>21</b>
<b>IV.</b>	EXTRACTO DE LAS EXPOSICIONES EFECTUADAS POR LAS PERSONAS INVITADAS A LA COMISIÓN	<b>37</b>
	- Señora Mónica Jeldres Salazar, Jueza del Segundo Juzgado de Familia de Santiago	<b>37</b>
	- Señora Alejandra Valencia Rojas, Jueza del Primer Juzgado de Familia de Santiago	<b>47</b>
	- Señora Cecilia Ruiz Arancibia, Jueza de Familia de Villa Alemana	<b>52</b>
	- Señora Paulina Gómez Barbosa, doctora en derecho, Jornadas de Transferencia Técnica	<b>55</b>
	- Señor Tom Olsen, representante de UNICEF para Chile	<b>60</b>
	- Señora Soledad Larraín, consultora del área de maltrato infantil de Unicef	<b>62</b>
	- Señora Carolina Bascuñán, psicóloga de UNICEF	<b>70</b>
	- Señora Mónica Jeldres Salazar, Jueza del Segundo Juzgado de Familia de Santiago (segunda Audiencia)	<b>80</b>
	- Señora Paulina Gómez Barbosa, doctora en derecho, (segunda intervención)	<b>83</b>
	- Señor Luis Clemente Cerda Pérez, Secretario Regional Ministerial de Justicia de la Región de Arica	<b>85</b>

	y Parinacota	
	- Señor Rolando Melo Latorre, Director del Servicio Nacional de Menores	<b>91</b>
	- Señor Rolando Melo Latorre, Director del Servicio Nacional de Menores (segunda intervención)	<b>96</b>
	- Señora Angélica Marín, Jefa del Departamento de Derechos del SENAME	<b>114</b>
	- Señora Alicia del Basto, Presidenta de la Asociación de Funcionarios del SENAME	<b>122</b>
	- Señora Gloria Negroni Vera, Jueza del Tercer Juzgado de Familia de Santiago	<b>129</b>
	-Señora Karen Hoyuelos de Luca, Jueza del Primer Juzgado de Familia de Santiago	<b>139</b>
	- Señora Mireya Pérez Videla, Gerente General de la Fundación Niño y Patria	<b>143</b>
	- Señora Alicia Amunátegui de Ross, Directora de la Protectora de la Infancia	<b>148</b>
	- Señor Eduardo Olivera Valdivia, Director Ejecutivo de María Ayuda	<b>152</b>
	- Señora Patricia Pérez Goldberg, Ministra de Justicia	<b>157</b>
<b>V.</b>	LISTADO DE OFICIOS DESPACHADOS Y DOCUMENTOS DE RESPUESTA RECIBIDOS POR LA COMISIÓN EN EL MARCO DE LA INVESTIGACIÓN	<b>174</b>
<b>VI.</b>	RELACIÓN DE LO SUSTANCIAL DE LAS RESPUESTAS RECIBIDAS	<b>176</b>
	1. DEL PODER JUDICIAL	<b>176</b>
	2. SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE JUSTICIA DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	<b>216</b>
	3. DEL DIRECTOR DEL SENAME	<b>218</b>
	4. DE UNICEF	<b>229</b>
<b>VII.</b>	PRESUPUESTO DEL SENAME	<b>238</b>
<b>VIII.</b>	VISITAS INSPECTIVAS	<b>245</b>
	- AL CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA DEL SENAME UBICADO EN PLAYA ANCHA, VALPARAÍSO	<b>245</b>
	- A ALDEAS S.O.S., EL RETIRO, QUILPUÉ	<b>248</b>
<b>XI.</b>	CONSIDERACIONES PARA CONCLUIR	<b>249</b>
	- ELEMENTOS DEL DEBATE	<b>249</b>
	- DIAGNÓSTICO	<b>249</b>
	- DEBILIDADES	<b>250</b>
	- FORTALEZAS	<b>254</b>
<b>X.</b>	CONCLUSIONES	<b>255</b>
	PROPOSICIONES	<b>256</b>

	1. REDISEÑO: PLANES FUTUROS	256
	2. NUEVA INSTITUCIONALIDAD DE LA INFANCIA	257
	- LEY DE PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA INFANCIA	257
	- FORTALECIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN DEL RÉGIMEN DE PROTECCIÓN RESIDENCIAL	258
	- DEFENSOR DEL NIÑO	261
	- NUEVA LEY DE ADOPCIÓN	261
	- LEY DE PRESUPUESTOS	264
<b>XI.</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>	<b>265</b>
	A. ACERCA DEL MANDATO ESPECÍFICO DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA	265
	1. SOBRE LAS DENUNCIAS POR VULNERACIÓN DE DERECHOS DE NNA EN SISTEMA DE RESIDENCIA	266
	2. SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS HOGARES	268
	3. SOBRE LOS PROFESIONALES QUE SE DESEMPEÑAN EN LOS HOGARES	269
	4. EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD	270
	B. RESPONSABILIDAD DEL ESTADO DE CHILE	274
<b>XII.</b>	<b>VOTACIÓN</b>	<b>276</b>
	DIPUTADA INFORMANTE	276
	SALA DE LA COMISIÓN	277
	<b>ÍNDICE</b>	<b>278</b>
	<b>DETALLE DE ANEXOS</b>	
	<b>LIBRO I DE ANEXOS:</b>	
	<b>ANEXO 1:</b> Documentos constitutivos y antecedentes preliminares	
	<b>ANEXO 2:</b> Documentos entregados por señora Paulina Gómez Barbosa. Documentos entregados por la Jueza Mónica Jeldres y por Jueza Cecilia Ruiz	
	<b>ANEXO 3:</b> Documentos entregados por UNICEF	
	<b>ANEXO 4:</b> Documentos entregados por SENAME (primera parte)	
	<b>LIBRO II DE ANEXOS:</b>	
	<b>ANEXO 4 (CONTINUACIÓN):</b> Documentos entregados por SENAME (segunda parte)	
	<b>ANEXO 5:</b> Documentos del Poder Judicial, Juezas Gloria Negroni y Karen Hoyuelos	
	<b>LIBRO III DE ANEXOS:</b>	
	<b>ANEXO 5:</b> Documentos del Poder Judicial, Juezas Gloria Negroni y Karen Hoyuelos (CONTINUACIÓN)	
	<b>ANEXO 6:</b> Intervenciones del señor Matías Marchan, Casa del Cerro; y de la señora Elena Maldonado Arenas, Asistente Social de la Corporación Municipal	

	de Derecho Social de Iquique.	
	<b>ANEXO 7:</b> Presentaciones de las señoras Mireya Pérez Videla, Gerente General de la Fundación Niño y Patria; y Alicia Amunátegui de Ross, Directora de la Protectora de la Infancia.	
	<b>ANEXO 8:</b> Presentación de la Ministra de Justicia, señora Patricia Pérez Goldberg	
	<b>ANEXO 9:</b> Documentos enviados a la Comisión por la señora Vinka Jackson	
	<b>ANEXO 10:</b> Exposición del señor Andrés Beroggi, Director Nacional de Aldeas S.O.S.	
	<b>ANEXO 11:</b> Presentación de la Secretaría de la Comisión: "Consideraciones para concluir. Elementos del Debate".	
	<b>ANEXO 12:</b> "Irregularidades en el SENAME. 1 al 31 de julio de 2013". Biblioteca del Congreso Nacional.	
	<b>LIBRO I DE OFICIOS</b>	
	<b>ANEXO 13:</b> Tomo I de Oficios despachados y sus respuestas.	
	<b>LIBRO II DE OFICIOS</b>	
	<b>ANEXO 14:</b> Tomo II de Oficios despachados y sus respuestas. Oficios de invitación	
	<b>ANEXO 15:</b> Actas y versiones taquigráficas de las sesiones realizadas.	