

Informe Ejecutivo¹ Área de Niñez y Adolescencia

Informe de visita a la Residencia Familiar (RF) de Coyhaique, región Aysén

Agosto de 2024

Elaborado por Francisco Maffioletti C., Loreto Adrian S. y M. Rosario Beltrán C.



Introducción

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Área de Niñez y Adolescencia del Comité para la Prevención contra la Tortura (CPT), a la Residencia Familiar (RF) de Coyhaique, región de Aysén, los días 5 y 6 de diciembre de 2023. El objetivo de la visita fue prevenir la violencia institucional en contra de las/os niñas, niños y adolescentes bajo el cuidado o custodia del Estado.

El centro cuenta con 15 plazas para albergar a niñas, niños y adolescentes entre los 9 a 17 años, 11 meses y 29 días; al momento de la visita se encontraban vigentes 14 preadolescentes y adolescentes entre 10 a 17 años, de los cuales 11 eran mujeres y tres hombres. Del total, 10 se mantenían en la residencia y cuatro en acercamiento familiar con pernoctación.

¹ El presente informe es una versión sintetizada sobre la metodología, hallazgos y evaluación realizada por el área de Niñez y adolescencia del CPT durante la visita. Para la obtención del informe original y las recomendaciones elaboradas a partir del mismo, se debe realizar una solicitud vía Ley de Transparencia, ingresando a la sección de Atención Ciudadana en la página web www.mnpt.cl

Metodología de la visita

La presente visita preventiva no-avisada tuvo un carácter exhaustivo y temático², en tanto incluyó la evaluación de los factores de riesgo asociados a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes en todas sus dimensiones, así como la observación del proceso de transición al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) (ver Fig. 1).

Figura 1

Dimensiones de monitoreo en recintos de Protección, área Niñez y Adolescencia, CPT Chile

| | | | |
|--|---|---|--|
| | 1. Régimen y actividades <ul style="list-style-type: none"> Ingreso y segmentación Uso del tiempo Participación Egreso y posegreso Monitoreo de intervención | 5. Medidas de protección <ul style="list-style-type: none"> Acceso a información Mecanismos de Solicitudes y quejas Acceso a la justicia | |
| | 2. Contacto con el mundo exterior <ul style="list-style-type: none"> Régimen de puertas abiertas Familia Comunidad Intersector | 6. Trato <ul style="list-style-type: none"> Medidas de control y/o contención Apartamiento Violencia y/o delitos institucionales Violencia y/o malos tratos entre pares. | |
| | 3. Condiciones materiales <ul style="list-style-type: none"> Infraestructura; población y alojamiento Alimentación y agua Iluminación y ventilación Higiene y plagas; servicios sanitarios Prendas de vestir y cama Privacidad, intimidad y confiabilidad Seguridad | 7. Gestión del personal <ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales Formación y capacitación del personal Gestión y organización del establecimiento | |
| | 4. Salud <ul style="list-style-type: none"> Acceso a prestaciones y tratamiento de salud Personal capacitado en maniobras básicas de emergencia de salud al interior del establecimiento Infraestructura, equipamiento e insumos médicos Control y manejo de enfermedades (transmisibles y no transmisibles) | 8. Reconversión/Transición a Mejor Niñez <ul style="list-style-type: none"> Gestión de la información respecto del proceso de reconversión Principales nudos críticos y desafíos identificados Participación de equipos residenciales en el proceso | |

Las técnicas de levantamiento de información utilizadas en la visita fueron:

- entrevistas semiestructuradas individuales a niñas/os. y adolescentes funcionarias/os, director/a,
- conversaciones informales con niñas/os y adolescentes, a funcionarias/os,
- aplicación de pauta de observación de condiciones materiales e infraestructura,
- aplicación de pauta de observación de dinámicas relacionales,

² El MNPT ha definido dos tipos de visitas, reactivas y preventivas, las primeras también denominadas *ad hoc* responden a denuncias o casos puntuales, mientras las segundas incluyen dos modalidades, la temática y la exhaustiva. Las primeras son más acotadas y pueden responder a intereses puntuales o contingencias nacionales, y las de carácter exhaustivo buscan realizar una inspección y diagnóstico en profundidad de los establecimientos, permitiendo la observación de un gran número de factores o variables de interés.

- (e) *revisión de registros -libro de novedades, carpeta de casos, entre otros-*
- (f) *encuesta institucional estructurada de auto reporte.*

Durante la visita se entrevistó a un total de 14 participantes. Para su ejecución, se hizo uso de consentimientos y asentimientos informados sobre las condiciones de participación, tales como la grabación en audio y el anonimato para el uso de citas textuales en el informe.

De forma posterior a la visita en terreno y, con el objetivo de complementar la información administrativa, se aplicó una encuesta institucional estructurada de auto reporte. A partir de aquello, se realizó un análisis de contenido de la información recolectada, con triangulación de la información como estrategia de control de sesgo, así como una evaluación de logro en función de 5 niveles de desempeño, por cada dimensión de monitoreo explicitada en la tabla n°1.

Tabla 1

Descripción de niveles de desempeño considerados en evaluación del Centro

| Nivel de logro | Descripción |
|-----------------------------------|--|
| 0 - No iniciado | Proceso aún no iniciado: no hay evidencia que reporte avances orientados a alcanzar el estándar. |
| 1 - Insuficiente | Proceso iniciado: las condiciones evaluadas se encuentran por debajo de la media para alcanzar el nivel óptimo del estándar. |
| 2 - Parcial | Proceso en curso: las condiciones evaluadas se encuentran a mitad de camino para el logro del estándar. |
| 3 - Bueno | Proceso avanzado: las condiciones evaluadas se encuentran por sobre la media y hay pocas medidas pendientes para alcanzar el óptimo del estándar. |
| 4 - Destacado | Proceso terminado: las condiciones evaluadas coinciden con el estándar. |
| <i>Fuente: Elaboración propia</i> | |

Por último, se elaboraron recomendaciones dirigidas a la Residencia Familiar (RF) de Coyhaique, al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Mejor Niñez) y a otros actores claves, las que se encuentran disponibles en la versión completa de este informe.

Hallazgos de la visita

1. Régimen y Actividades

Respecto a los procesos de ingreso y segmentación, resulta necesario acortar los tiempos de la primera acogida, a fin de garantizar que quienes ingresan a la residencia puedan conocer no solo el funcionamiento de la casa y quiénes la habitan, sino también toda la información necesaria sobre su situación personal y familiar, así como los procesos y plazos que se deben cumplir.

En términos de la rutina diaria, preocupa la falta de adherencia a las rutinas escolares, así como la participación intermitente en las instancias diseñadas por el equipo o, en ocasiones, sujeta al comportamiento de las/os pre/adolescentes, dada la merma que aquello significa en su desarrollo y en el cumplimiento de los objetivos de intervención.



En particular, resulta grave el problema que la residencia enfrenta con relación a la frecuencia de salidas no autorizadas y la insuficiencia de las medidas adoptadas para su prevención. En este sentido, es crucial que toda actuación bajo el principio de la autonomía progresiva sea en conformidad del interés superior de las/os pre/adolescentes y el desarrollo paulatino y acompañado de las facultades que les permitan formarse un juicio propio, aspecto siempre necesario para la toma de decisiones.

Por último, la preparación para la vida independiente aparece como un desafío, en el sentido de asegurar un trabajo que sea oportuno y transversal, con esfuerzos que excedan el desarrollo en el ámbito educacional, eviten los sesgos de género y promuevan la participación activa de las/os pre/adolescentes.

Nivel de logro: parcial.

2. Contacto con el mundo exterior

En cuanto al contacto con sus familias se aprecia que el desarraigo que experimentan muchas/os de las/os pre/adolescentes vuelve complejo el contacto familiar directo y el trabajo destinado a la revinculación. Adicionalmente, dichas condiciones hacen que los teléfonos celulares –la mayoría de uso personal– se posicionen como una herramienta útil y necesaria para la mantención de los vínculos sociales, lo que hace imprescindible el despliegue de estrategias que permitan la protección ante distintos riesgos asociados al uso de las tecnologías, sin que ello implique medidas restrictivas de sus derechos. Así también, la vinculación con la comunidad es un aspecto a mejorar, dada la

estigmatización que estaría recayendo sobre las/os pre/adolescentes a raíz de algunos conflictos con vecinos y que han dificultado su integración con el entorno.

Nivel de logro: parcial.

3. Condiciones residenciales



En términos generales, la residencia se encuentra en buenas condiciones materiales y de infraestructura. Asimismo, destacan positivamente los esfuerzos que hace el equipo para distribuir adecuadamente a las/os pre/adolescentes, con especial resguardo en la separación por género, a fin de asegurar los espacios de intimidad y necesidades diferenciadas de ambos grupos.

Sin embargo, el espacio parece ser insuficiente para atender de forma especializada a 15 personas, tanto por la cantidad de habitaciones que obligan a que estas deban ser compartidas por varias/os pre/adolescentes, como por la diversidad de edades que conviven, aspecto que es problematizado de forma transversal. Del mismo modo, el equipo también enfrenta dificultades para que el grupo pueda realizar actividades de distinta naturaleza de forma paralela, ya que los espacios disponibles son escasos, lo que

también repercute en la falta de privacidad que hay durante las visitas de familiares.

Por último y, dada la importancia de otorgar un contexto residencial de tipo familiar, parece relevante que la residencia evalúe la toma de medidas de protección y seguridad que no signifiquen la restricción de derechos, mucho menos de forma extendida y/o colectiva –como la prohibición de acceso a la cocina–.

Nivel de logro: bueno.

4. Salud física y mental

Si bien el equipo identifica mejoras en el acceso a la salud a raíz de la entrada en vigor de la Ley N°21.430 (Ley de Garantías), la atención en salud mental es un nudo crítico de gran relevancia. Lo anterior, tanto por la falta de personal especializado para atender cuadros de mayor complejidad, aspecto común en zonas extremas, como por la aparente falta de apoyo a nivel familiar ante problemas de salud mental de las/os pre/adolescentes, lo que estaría facilitando la separación y el ingreso de estas/os a la residencia. Así, en el entorno residencial las dificultades en este ámbito persisten pese a los esfuerzos que ha habido para contar con las atenciones necesarias, incluso mediante servicios privados, dada la falta de continuidad en la red pública.

Nivel de logro: parcial.

5. Medidas de protección

El acceso a la información sobre los propios procesos individuales es un aspecto por mejorar, en tanto serían pocas las instancias de diálogo con las duplas psicosociales, aspecto que repercute en el involucramiento en los planes de intervención y cumplimiento de objetivos, así como en el ejercicio efectivo del derecho a ser oído. Ello sin perjuicio de que la comunicación que tienen las/os pre/adolescentes y el equipo con los curadores *ad litem* parece frecuente y fluida. Por último, en cuanto al derecho a petición, si bien existe un buzón y se encuentran habilitados otros canales de comunicación con el Servicio regional, el conocimiento y uso de estos parece ser escaso, por lo que resulta crucial el desarrollo de estrategias para difundir y promover dichos mecanismos.



Nivel de logro: parcial

6. Trato

En esta materia, destaca como nudo crítico las dificultades que ha significado para el equipo y para la vida cotidiana de las/os pre/adolescentes la coexistencia de distintos tramos etarios y de género, en tanto esto es percibido como un desencadenante de situaciones de conflictos interpersonales y de desajustes emocionales y/o conductuales, de distinta gravedad. Si bien la residencia contó con la posibilidad de contratar personal para abordar estas necesidades, las situaciones de crisis son frecuentes, existiendo un posible uso abusivo de medidas de contención farmacológica. Si bien parte del equipo ha contado con instancias de capacitación en materia de contención, es imprescindible que esta sea dirigida a todos los estamentos, fortaleciendo las herramientas disponibles, de modo de disminuir los riesgos de posibles conductas maltratantes en la residencia.

Nivel de logro: parcial.

7. Gestión del personal

Si bien la dotación de personal es alta y formativamente diversa en consideración a otros equipos de trabajo en residencias de protección, es posible percibir un alto nivel de desgaste, tanto por el sistema de turnos que algunas/os funcionarias/os cumplen, como por la demanda que significa la intervención con grupos de características tan diversas –especialmente en edades y género–. Lo anterior, ha repercutido en diferentes períodos de licencias, mayoritariamente en el personal de trato directo, mermando con ello las capacidades de hacer frente al trabajo cotidiano y muy especialmente a las habituales situaciones de crisis que se experimentan en este recinto. Asimismo, parecen existir dificultades en la articulación del trabajo en los distintos niveles de intervención, aspecto que repercute negativamente en las dinámicas relacionales establecidas tanto entre funcionarias/os como con las/os

7

pre/adolescentes. Por lo tanto, se vuelve una deuda urgente la instalación de estrategias integrales de cuidado de equipos. Por último, los procesos de inducción y de formación continua son un aspecto a mejorar para garantizar el acceso y el impacto de dichos espacios en la labor de quienes cumplen funciones en la residencia.

Nivel de logro: parcial.

8. Transición al Servicio de Mejor Niñez

En términos generales, la instalación del Servicio es visto como un avance en el ámbito del cuidado alternativo residencial, destacando especialmente los procesos de asistencia técnica. Como desafíos, destaca la especialización de los equipos que trabajan directamente con niñas, niños y adolescente más allá de las/os profesionales del Servicio a nivel regional, junto a la posibilidad de apertura de un nuevo proyecto residencial que permita un abordaje especializado de los distintos grupos etarios, en coherencia con el enfoque de curso de vida.

Nivel de logro: parcial.

www.mnpt.cl