



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

379

**RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS POR COMISION INTERINSTITUCIONAL DE
SUPERVISION DE CENTROS PRIVATIVOS DE LIBERTAD REGION METROPOLITANA
SEGUNDO SEMESTRE 2018**

I. CENTRO SEMICERRADO (CSC) FEMENINO SANTIAGO:

En cada factor hay que incorporar las observaciones que se realizan en el apartado "**aspectos negativos a destacar**". Sin perjuicio de lo anterior, si se realiza alguna observación en otro apartado, incluirla.

FACTOR 1: POBLACION Y CAPACIDAD

Observación relativa a:

1. "Alto número de jóvenes vigentes que no pernoctan en el centro"
2. Contar con un protocolo de acción frente a jóvenes transgénero y/o transexual.
3. analizar la distribución del dormitorio n° 3, por su potencial riesgo, ya que en él podrían llegar a compartir jóvenes embarazadas o con niños pequeños y otras jóvenes con síndromes de abstinencia o desajustes de su conducta.

Respuesta:

1. La cobertura establecida para el CSC Santiago es de 16 plazas femeninas, disponiendo de 19 plazas de forma permanente. El promedio mensual de jóvenes vigentes en sistema SENAINFO entre julio y septiembre de 2018 fue de 17 jóvenes; el promedio de jóvenes atendidas fue de 6 (incluye presentes en el Centro y aquellas que permanecen en domicilio con permiso otorgado por el Tribunal); y el promedio de jóvenes presentes fue de 4 adolescentes. Además, indicar que, según medición realizada por la Dirección del Centro, el promedio de jóvenes efectivamente presentes entre los años 2009 y 2017 es de 6 jóvenes (fuente SENAINFO), por lo tanto, se mantiene la tendencia histórica de adolescentes presentes. Además, durante 2018 se disminuyó la base de datos del Centro (universo total de casos sin resolución judicial) de 44 jóvenes a 35, situación que ejemplifica que las acciones técnicas desarrolladas por el equipo del CSC Santiago contemplan a la totalidad de jóvenes vigentes en cada período, es decir, que de forma mensual se trabaja con un promedio de 17 adolescentes.

Con el objetivo de motivar a las jóvenes a retomar el cumplimiento de sus PII, desde el año 2012 el CSC Santiago ejecuta de forma regular un Plan de Reingreso cuyo objetivo es elaborar y desarrollar estrategias específicas destinadas a estimular que las jóvenes en situación de incumplimiento se reintegren al cumplimiento de su PII. Las acciones desarrolladas por parte de los ETD Tutores y PIC son fundamentalmente visitas domiciliarias que corresponden a entrevistas en el hogar y/o en lugar donde se encuentre la joven con la finalidad de indagar los motivos del incumplimiento y motivar el reingreso. Desde 2016 se realizan visitas domiciliarias de rescate a la totalidad de jóvenes en incumplimiento a través de la utilización del servicio de la Empresa de Transportes "El Golf" que se encuentra vigente en convenio Marco. Para esto, el Centro cuenta con recursos especialmente destinados para este ítem de funcionamiento, lo cual se traduce en que se cuenta con un vehículo destinado para estos fines lunes, miércoles y sábado de cada semana durante tres horas, además de continuar con el servicio anteriormente descrito durante toda la semana según las necesidades de intervención que se presenten. De esta forma, se dará continuidad durante 2019 con la realización de visitas domiciliarias de rescate e intervención con familias con el objetivo de favorecer y fomentar el cumplimiento de cada Plan de Intervención Individual (PII).

2. A nivel nacional, el Servicio ha diseñado a fines del año 2018, la Política para la diversidad sexual en NNA atendidos por Sename, con el fin de tener un marco general de resguardo de los derechos de esta población.

En términos operativos en los centros, para el caso de jóvenes transgéneros ingresados a CSC, y considerando el principio de no discriminación dispuesto en la Convención de los derechos del niño, estos pueden ser asignados al dormitorio del género con el que se identifican socialmente, posterior al análisis técnico del equipo de intervención, siendo además tratados por su nombre social. Lo anterior, según lo dispuesto en el lineamiento técnico vigente en el área.

Y en cuanto a medidas de nivel local, el Centro se encuentra elaborando un protocolo de atención específica que considere las particularidades de la población transgénero y/o transexual, estableciéndose como fecha de revisión para posterior validación desde equipo directivo el 29 de marzo de 2019.

3. La distribución y segregación de dormitorios en el Centro, se evalúa situacionalmente según la conformación del grupo de adolescentes que se encuentren pernoctando, lo que se refleja en el cambio de dormitorios según la dotación vigente, modificando la distribución de los mismos, garantizando la segregación entre mayores y menores de edad, y de jóvenes embarazadas y/o con hijos menores de dos años, además de la habitabilidad y seguridad de las jóvenes. Como se ha señalado a la Comisión en sus visitas anteriores, efectivamente la segregación también incorpora aspectos técnicos como el consumo problemático y/o dependiente de drogas, **pero prevalecen por sobre éste los criterios establecidos en la Ley 20.084, es decir, la segregación entre mayores y menores de edad, y de jóvenes embarazadas y/o con hijos menores de dos años, por lo cual no es posible que ocurra, ni ha ocurrido lo indicado en la observación.** En este sentido, la experiencia del Centro indica que las modalidades de segregación por edad y jóvenes embarazadas y/o con hijos, y consumo problemático o dependiente de drogas ha sido suficiente para cumplir con las exigencias del artículo 3 y 4 del Reglamento de la Ley 20.084 en cuanto a garantizar la integridad e intimidad personal, la igualdad y no discriminación, estableciendo diferencias estrictamente en base a razones de organización, funcionamiento y seguridad. Esto se ve reflejado en que en 11 años de dormitorios o dependencias comunes y menos que hayan involucrado a niños que permanecían en éstas dependencias. No obstante, lo anterior, en reunión de Equipo Directivo realizada el 11 de diciembre de 2018 según acta, se acuerda que el Director del Centro elaborará un protocolo que regule formalmente la distribución y segregación de dormitorios realizada hasta ahora. El plazo de implementación se prevé para marzo de 2019.

FACTOR 2: PERSONAL Y DOTACIÓN.

Observación relativa a:

1. "La dirección nacional demora en dar resoluciones a solicitudes de personal mencionados. Uno es el cambio de cargo de secretaria a secretaria contable, y la contratación de un coordinador de formación".

2. "Implementar y aumentar el número de capacitaciones de género al personal, dado que es un tema muy pertinente para el desarrollo del centro".

Respuesta:

1. Según observación realizada, el Servicio da cuenta que se encuentra en constante proceso de mejora continua de sus procesos de selección, reclutamiento y reposición de cargos en los distintos niveles, tanto nacional como regional y local.

En términos específicos, el director del Centro solicitará durante enero de 2019 a Directora Regional Metropolitana, reiterar solicitud a Dirección Nacional, para reducir los plazos de respuesta a las solicitudes y requerimientos de personal ya informados según Memos 143 del 5 de diciembre de 2018 (Secretaría Contable) y 146 del 6 de diciembre de 2018 (Coordinador socioeducativo).

2. A través de correo electrónico del 23 de noviembre de 2018 de Jefa Administrativa del CSC Santiago a Coordinadora de la Unidad de Administración y Finanzas de la Dirección Regional Metropolitana de SENAME que informa proyección de presupuesto año 2019 del CSC Santiago se incorpora un monto de \$3.000.000 destinado a la capacitación de funcionarios. Una vez aprobado y recibido el presupuesto 2019, éstos recursos serán destinados prioritariamente a la implementación de una capacitación en torno a temáticas de género durante el primer semestre de 2019.

FACTOR 3: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

Observación relativa a:

1. "Arreglar el sistema de cañerías de una de las duchas del baño de las adolescentes en el segundo piso, pues filtra agua hacia el primer piso, en específico al baño de los funcionarios".
2. "Procurar un espacio exclusivo para la intervención de la dupla profesional, en cumplimiento de la sanción".
3. "Promover la ampliación de las dependencias del centro, pues existen varios espacios que son sobreocupados".

Respuesta:

1. Se instruirá a encargado de mantención del Centro, realizar la reparación con presupuesto asignado para el año en curso. Se procederá a incorporar la reparación del sistema de cañerías del segundo piso en el Plan de mantención anual de Centros de Administración Directa del SENAME – CSC Femenino Santiago 2019, acción a ejecutarse durante el primer semestre del año en curso.

2. Las entrevistas individuales e intervenciones particulares (familia, organismos colaboradores, por ejemplo) son realizadas en la sala ubicada a un costado de la oficina de Dirección ya que la oferta o rutina interna se desarrolla en la sala multiuso. Sin embargo, el equipo directivo del Centro ha acordado en reuniones de Comité Técnico según actas del 26 de octubre y 21 de noviembre de 2018 tramitar en la Municipalidad de Ñuñoa la factibilidad de ampliación de las dependencias para solicitar construcción de 2do piso en la sala del equipo psicosocial. Una vez obtenido el "permiso de obra menor", se continuará gestionando con la Unidad de Infraestructura e Inversiones de la Dirección Nacional los recursos necesarios para llevar a cabo las obras.

3. Como se indica en punto anterior, el equipo directivo del Centro ha acordado en reuniones de Comité Técnico realizadas el 26 de octubre y 21 de noviembre de 2018 tramitar en la Municipalidad de Ñuñoa la factibilidad de ampliación de las dependencias para solicitar construcción de 2do piso en la sala del equipo psicosocial.

FACTOR 4: SEGURIDAD

Observación relativa a:

1. "Implementar una salida de emergencia más expedita del segundo piso".
2. "Mejorar el estado de la señalética de seguridad en el centro, y ampliarla a más zonas del centro, sobre todo en lo concerniente a la señalética de las vías de evacuación (hay algunas que no están bien adheridas a los muros o no son de un gran tamaño)".

Respuesta:

1. Según informe de visita de Bomberos de fecha 14 de marzo de 2018 elaborado por el Inspector General del Cuerpo de Bomberos de Ñuñoa, **[REDACTED]**, que da cuenta de la apreciación de los sistemas de protección y seguridad con los que cuenta el CSC Santiago, se indica a este respecto que "se recomienda no utilizar la salida de emergencia ubicada en el balcón del segundo piso, ya que si bien es cierto se puede utilizar, la utilización de la escalera de emergencia puede producir pánico, por lo tanto se debe contemplar el llamado oportuno a la Central de alarmas de Bomberos al teléfono **[REDACTED]** o al **[REDACTED]**", por lo tanto se puede señalar que las vías de evacuación son suficientes para hacer frente a una emergencia. Durante el primer semestre de 2019, se

solicitará Inspector General del Cuerpo de Bomberos de Ñuñoa [REDACTED] una nueva visita fiscalizadora al Centro.

2. Según observación realizada en la visita del primer semestre de 2018, se solicitó vía correo electrónico del 10 de julio de 2018 del Director del Centro a Presidenta del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, gestionar con MUTUAL de Seguridad la adquisición e instalación de la señalética indicada. Es así como se gestiona la asesoría del [REDACTED] [REDACTED] Previsionista de Riesgos de la Dirección Regional Metropolitana quien realiza una visita de asesoría el martes 27 de julio de 2018 según consta en correo electrónico dirigido a la Presidenta del CPHS, procediendo a instalar en esa instancia la señalética de emergencia, la cual cumple con lo establecido D.S. N°594/99 del MINSAL respecto de "contar con señalización visible y permanente en las zonas de peligro, indicando el agente y/o condición de riesgo, así como las vías de escape y zonas de seguridad ante emergencias". Solo indicar que, al momento de la visita de la Comisión el Centro se encontraba ejecutando labores de pintura en algunas dependencias del primer y segundo piso, por lo cual algunas señaléticas se habían removido, lo cual fue subsanado una vez finalizaron los trabajos anteriormente señalados (noviembre de 2018).

FACTOR 5: DISCIPLINA, REGLAMENTO INTERNO Y CONVIVENCIA

Observación relativa a:

1. "Implementar entre el centro y SENAME regional y/o nacional, un procedimiento para el seguimiento de las denuncias realizadas por la circular n° 2309"
2. "Notificar a defensoría penal pública y tribunal de ejecución de sanción los comités disciplinarios de las faltas graves incluyendo los medios probatorios, declaraciones de las personas afectadas, razones de las medidas o sanciones aplicadas y si la persona tuvo o no derecho a apelar".

Respuesta:

1. Según establece la propia Circular N° 2309, el procedimiento para el seguimiento de las denuncias realizadas recaerá en la figura del Director: "Es deber del Director, hacer un seguimiento sistemático de las denuncias y demás comunicaciones y solicitudes a los Tribunales de Justicia u otras instituciones. Esta materia será considerada en las supervisiones periódicas que realice el Servicio"; sin embargo, los artículos 178 y 182 del Código Procesal Penal que versan sobre la responsabilidad y derechos del denunciante, - para estos efectos Director del Centro Semi Cerrado Santiago, o quien le subrogue- y sobre el secreto de las actuaciones de investigación, correspondientemente, que establecen que el denunciante no tiene derecho a saber el estado de la causa, y por tanto legalmente no resulta posible realizar seguimiento a las denuncias realizadas.

2. El 16 de mayo de 2018 el Tribunal de control de ejecución (8° Juzgado de Garantía) en audiencia de Cautela de Garantía ordena, "que en adelante el Centro acompañe todos los antecedentes que dan origen a las sanciones dentro del establecimiento". A partir de la resolución antes señalada, cada sanción por falta grave aplicada a una adolescente se informa a los intervinientes (Ministerio Público, Defensoría, Tribunal de Control) a través de Oficina Judicial Virtual (OJV) según lo establecido Ley N° 20.886 (Ley de Tramitación Electrónica de los procedimientos Judiciales) incorporando en la plataforma OJV el Oficio conductor que informa comisión disciplinaria al Tribunal; Acta de comisión disciplinaria que incluye medios de prueba, declaración de la adolescente y registro del uso o no del derecho a apelación; y Resolución interna del Director del Centro que acoge o desestima la sanción propuesta por la Comisión disciplinaria.

FACTOR 6: SALUD

Observación relativa a:

1. "Contratar un profesional de área de salud".
2. "Habilitar un vehiculo de traslado para emergencias".

Respuesta:

1. En este ámbito es preciso señalar que la condición del modelo de atención Semicerrado, procura que las jóvenes ingresadas al Centro accedan al ejercicio de sus derechos a través de la utilización de los bienes y servicios que la red pública y privada posee en el circuito local de cada Centro, donde el área de salud es uno de los más relevantes y al cual más acceden las jóvenes del CSC de manera expedita.
2. Respecto de la presente observación, se puede indicar que a partir del 1 de marzo de 2018 según Resolución Exenta N° 0731 de la Dirección Nacional de SENAME, se aprueba contrato con la Empresa "SOS Medical limitada" para la prestación del servicio de rescate y traslado de pacientes (niños, niñas y adolescentes de la red SENAME) en la región metropolitana, servicio utilizado a la fecha en tres oportunidades por el Centro, contando con una excelente evaluación del servicio, por lo cual esta necesidad se encuentra satisfecha.

FACTOR 7: EDUCACION, CAPACITACION, DEPORTE Y RECREACION

Observación relativa a:

1. "Las capacitaciones ofertadas desde la UJJ no responden al perfil de usuaria del centro, ofreciendo capacitaciones de interés, primordialmente, masculino".
2. "Mantener lo que se ha logrado hasta el momento, especialmente respecto de la capacitación con Instituto John Kennedy y los talleres realizados fuera del centro".
3. "Contratar un encargado socioeducativo (profesor) para favorecer los procesos de reinserción y/o escolarización de las jóvenes".

Respuesta:

1. En cuanto a la observación de ampliar oferta de capacitaciones laborales (sin sesgos de género), es preciso indicar que la Dirección Regional Metropolitana anualmente genera ofertas de capacitación en coherencia con lo acordado por la mesa de capacitación regional, la cual se encuentra compuesta por actores del circuito LRPA. Con el objetivo de ampliar la oferta hacia "intereses femeninos" se realiza anualmente desde 2016 un diagnóstico de necesidades e intereses de capacitación cuya sistematización indica preferencias por capacitaciones relacionadas con Estética integral y belleza. En virtud de lo anterior, el Centro gestiona con el Instituto John Kennedy cursos de capacitación a desarrollarse entre marzo y diciembre de cada año en temáticas relacionadas con manicure, maquillaje (día, noche y novia); corte de pelo (desflechado, melena) y técnicas de peinados (trenzado y peinados de novia).
2. Dado los buenos resultados obtenidos en cuanto a participación y motivación que manifiestan las jóvenes respecto de las capacitaciones brindadas por el I. John Kennedy en el área de la belleza y estética, es que se dará continuidad a los cursos de capacitación durante 2019 a través de los fondos dispuestos para el desarrollo de Talleres Socioeducativos del Centro.
3. Según Memo N° 146 del 6 de diciembre de 2018 y anteriores (Memo N° 45 del 10 de abril de 2018, Memo N° 162 del 21 de noviembre de 2016) del Director del Centro dirigido a Directora Regional Metropolitana (S), ya se ha solicitado la asignación del cargo de Encargado Socioeducativo, proponiendo para esto la reconversión del cargo de Profesional de Intervención Clínica de la funcionaria V. Leiva quien se encuentra en comisión de servicios en la Dirección Regional Metropolitana. Se reiterará solicitud de reconversión de cargo y/o asignación del cargo de Encargado Socioeducativo a la Dirección Regional Metropolitana.

FACTOR 8: ALIMENTACION

Observación relativa a:

1. "Pérdida de raciones cuando las jóvenes no ingresan al centro".
2. "Se observa que el actual sistema es pertinente, y se recomienda mantener el sistema de alimentación".

Respuesta:

1. Respecto de la observación, indicar que el Centro debe disponer diariamente de 6 raciones para jóvenes por los posibles regresos de incumplimiento que puedan ocurrir, lo cual tiene relación directa con modelo de atención Semicerrado. Sin embargo, se hace llegar al área administrativa el reporte del Centro que incluye el número de jóvenes que pernoctan diariamente, lo cual tiene por objetivo adecuar el número de raciones a la cantidad real de jóvenes.
2. El sistema de alimentación se mantendrá incorporando mejoras en la variedad de alimentos entregados según sugerencias recibidas a través del Buzón implementado para estos fines.

FACTOR 9: TRATAMIENTO DE DROGAS

Observación relativa a:

1. "Baja adherencia de las jóvenes al PAI".
2. "Mejorar el sistema de registro de las intervenciones del PAI".

Respuesta:

1. Se solicita a equipo técnico y particularmente a PIC en espacio de reunión técnica a realizarse en enero de 2019, considerar observación y profundizar la aplicación de los protocolos vigentes de cooperación con Programas Ambulatorios Intensivos firmados durante 2017 y 2018 a través de los cuales se ha formalizado la coordinación permanente, entrega de información de los casos, seguimiento de jóvenes en incumplimiento y profundizaciones diagnósticas, con el objetivo de favorecer la adherencia de las jóvenes a los programas de tratamiento.

2. En relación a la observación presentada respecto de mejorar el sistema de registro de las intervenciones del PAI, no se logra identificar en el Acta de Visita CISC al CSC Santiago a qué registros del PAI se hace referencia, ya que se indica *"Todo queda registrado en actas, las cuales son digitalizadas y con copia en las carpetas individuales. En Senainfo hay un ítem especial que se usa para las coordinaciones en programas de salud que es la que se usa en los análisis de casos"*, párrafo del cual se puede inferir que los registros realizados por el equipo técnico son los adecuados.

En el caso de hacer referencia a los registros de intervención propios del PAI, como Centro no se tiene acceso a esta información, toda vez que es de carácter clínico y por tanto confidencial, los cuales quedan registrados en la plataforma interna para organismos colaboradores de SENDA llamada SISTRAT. Finalmente indicar que cada reunión de coordinación para intervención en complementariedad queda registrada en un acta de reunión tal como indica el Acta de Visita, las cuales sólo en diciembre de 2018 correspondieron a PAI Orión de San Bernardo (acta del 4 de diciembre de 2018), Unidad SETA del Hospital Horwitz (actas del 10 y 12 de diciembre de 2018) y PAI COSAM Ñuñoa (acta del 28 de diciembre de 2018); y que las coordinaciones diarias y permanentes de parte de Interventora clínica también son registradas en SENAINFO.

FACTOR 10: COMUNICACIÓN Y VISITAS

Observación relativa a:

No existen observaciones ni aspectos a mejorar

II. OTRAS OBSERVACIONES:

- Alianza con empresa "ZENTA Group: Tecnología amigable" ubicada en la comuna de Ñuñoa a fin de mejorar los talleres computacionales dictados en el CSC Santiago. Durante 2019 se pretende profundizar esta alianza con el objetivo de potenciar el acceso digital de las jóvenes al cumplimiento de sus PII.

III. AVANCES:

- Implementación de Talleres Socioeducativos de carácter productivo y práctico, destacando las jóvenes aquellos que condujeron a certificación del I. John Kennedy y respectiva entrega a las jóvenes de la implementación utilizada (TSE manicure, desarrollo personal y peluquería - barbería).
- Desde la perspectiva del manejo de casos, se puede dar cuenta de la gestión permanente en esta área, a fin que todas las sanciones se encuentren oportunamente actualizadas. A este respecto, es posible referir que se cuenta a la fecha de reporte regional (11-2018) con un total de 35 jóvenes con sanciones vigentes. De ellas es posible desagregar: 12 jóvenes con órdenes de detención vigentes, 09 jóvenes con sanciones suspendidas y 4 en elaboración de Plan de Intervención Individual. De las 10 jóvenes restantes, 5 cuentan con cumplimiento intermitente y las restantes con situación de incumplimiento informado al Tribunal.
- Promoción y fortalecimiento del uso del buzón de sugerencias, que recoge las opiniones de jóvenes y familia, lo que se ha visto reflejado en la mejora continúa de las condiciones de habitabilidad de dormitorios y espacios comunes, y del servicio de alimentación a partir de las observaciones recibidas.
- Cumplimiento de un plan de capacitaciones dirigidas a funcionarios que contempló durante 2018 la gestión de capacitaciones en temáticas de género y transexualidad, drogas, modelo de reducción de daño, violencia intrafamiliar desde una perspectiva legal y utilización de aplicación de seguridad SOSAFE.
- Reuniones periódicas de coordinación y complementariedad con Fiscalía Local de Ñuñoa, 33º Comisaría de Carabineros y Defensoría Penal Pública.