



ORD. N° 2085

ANT.: ORD. N° 3664, de fecha 06 de julio del año 2021

MAT.: Responde observaciones realizadas por la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros (CISC RPA) al CSC Arica, correspondiente al primer semestre de 2021.

SANTIAGO, 30 SEP 2021

**A: SEBASTIÁN VALENZUELA AGÜERO
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA.**

**DE: ROSARIO MARTÍNEZ MARÍN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES.**

Junto con saludar, remito a usted respuesta elaborada por el nivel regional respecto de las observaciones efectuadas por la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros (CISC), realizadas al CSC Arica correspondiente al primer semestre del año 2021.

Agregar a lo anterior, que se cuenta Resolución Exenta N°2359 del 19 de agosto de 2021 donde se aprueba un Plan de reincorporación gradual al trabajo presencial de funcionarios/as y servidores públicos del Servicio Nacional de Menores, en el contexto de la pandemia por COVID SARS CoV2-COVID19 y que deja sin efecto la Resolución exenta N°2688 de 23 de octubre de 2020. A partir de ello, la situación de dotación de funcionarios a lo largo del país se ha visto modificada orientada al retorno a la presencialidad.

Finalmente, señalar que se cuenta con un Plan Estratégico al interior del centro, el que busca mejorar su gestión



**ROSARIO MARTÍNEZ MARÍN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**


IAR / GBT / FCB / IFM / PFC

DISTRIBUCIÓN

- Destinatario.
- Archivo DINAC
- Archivo DJJ
- Of. Partes



**RESPUESTA A OBSERVACIONES REALIZADAS POR COMISIÓN
INTERINSTITUCIONAL DE SUPERVISIÓN DE CENTROS PRIVATIVOS DE
LIBERTAD REGIÓN XV ARICA Y PARINACOTA
PRIMER SEMESTRE 2021**

CENTRO DE RÉGIMEN SEMICERRADO DE ARICA:

FACTOR 1: POBLACIÓN Y CAPACIDAD

Observación relativa a:

1. *Un aspecto negativo es que no se considera a nivel sistémico para los jóvenes, un mecanismo de autorizaciones para el traslado diario a los centros, dado que no existe por ejemplo un permiso temporal para que ellos se trasladen a muestras dependencias, se hacen igual visitas domiciliarias y se han generado estrategias para facilitar este tipo de traslado y asimismo las intervenciones.*

Respuesta: A través de la comisaria virtual existe un permiso temporal para el traslado de padres o tutores a establecimientos de Sename, sin embargo esto no se ajusta a la necesidad de los jóvenes que cumplen sanción en semicerrado, complicándose cuando la ciudad se encuentra en cuarentena o fase 1 de acuerdo al plan paso a paso.

El Centro Arica mantiene un porcentaje de jóvenes con flexibilidad en la pernoctación con monitoreo e intervención de acuerdo a lo establecido en el Memorandum N° 877 de fecha 14 de junio 2020 donde se entregan lineamientos técnicos semicerrado. Para los jóvenes que no dieron cumplimiento a su sanción a través de la modalidad flexible, en la actualidad se encuentran asistiendo presencialmente, para ello, en la eventualidad de encontrarse la ciudad en cuarentena el Centro Arica cuenta con un plan de apoyo para el traslado éstos deben pernoctar en el centro con visitas tres veces por semana a su grupo familiar, poniendo el vehículo fiscal a disposición de los jóvenes para los traslados a sus hogares y retorno al semicerrado. Contando con ello, por una autorización especial por la autoridad regional que permite el desplazamiento de los jóvenes en estos vehículos en caso de ser controlados.

FACTOR 2: PERSONAL Y DOTACIÓN.

Observación relativa a:

1. *Dotación actual del Centro Arica es de 64 personas, por dotación no hay problemas en el número, pero sí ha habido problemas por agotamiento y licencias que no permiten reemplazo. Además, el tema de covid-19 ha traído el inconveniente derivado de la edad del personal y las enfermedades de base que mucho de ellos mantienen. Respecto al Centro Semicerrado hay 4 funcionarios educadores y una dupla psicosocial exclusiva para el centro. Respecto a los jóvenes, actualmente hay 6 jóvenes.*

Respuesta: Por el contexto de la Pandemia de Covid-19, el Centro Arica tiene personal desarrollando trabajo remoto las que fueron debidamente autorizados mediante la Resolución Exenta firmada por el Director Regional, de acuerdo a



las instrucciones impartidas por el Ministerio de Salud en el artículo 22 de la Resolución Exenta N°203 de 2020 del MINSAL, Dictamen N°3.610 de 2020 de la Contraloría General de la República, e instrucciones impartidas por el Servicio Nacional de Menores señaladas en la Resolución N° 1292, de fecha 30 de abril de 2020.

Considerando las variaciones de personal afecto a sistema de turnos, el servicio puede autorizar: asignación de turnos extras, modificación de la secuencia de turnos por una que optimice la dotación de personal y permanencia de los funcionarios en turno, Turnos de 24 horas, flexibilización de horarios, entre otras.

Respecto al agotamiento emocional de los equipos, el Servicio a través de la unidad de Calidad de Vida del departamento de Persona ha realizado un Programa de Calidad de Vida laboral/ Estrés en el Trabajo y Riesgo Psicosocial, durante el tiempo de Pandemia se han impartido una serie de capacitaciones relacionados a la salud emocional de los funcionarios, como es Liderando en tiempos de Crisis, formador de formadores, primeros auxilios psicológicos, otros.

En el mes de junio, se crea un Comité Regional Calidad de Vida, compuesta por director Regional, Directores de Centro, Representante de las asociaciones, otros. Donde se han levantado los diagnósticos de los centros y las necesidades de los colaboradores a fin de generar programas de cuidados de equipos a nivel región.

En lo que compete al CIP CRC CSC Arica, la Dirección del Centro ha elaborado un programa de cuidados de equipos dirigido a todo el personal del Centro para el año 2021, donde se han desarrollado espacios conducidos por Psicóloga Organizacional de Dirección de salud Municipal Disam – Arica.

Además, es relevante informar, que el Centro cultural el Tren – Arica en colaboración con el Centro Arica (grupo objetivo), elaboraron un programa de intervención artística cultural denominado Salud Arte, proyecto presentado al Gobierno Regional de Arica y Parinacota, logrando adjudicarse el fondo concursable.

2. Problemas dicen relación con la edad del personal y el aumento de licencias médicas, lo que se ha manejado con la contratación de cuidadores de apoyo.

Respuesta:

El Servicio Nacional de Menores a través del departamento de Persona ha creado un sistema de control semanal, donde el Centro Arica remite todos los días martes un informe de la situación de dotación que se va presentando de manera dinámica con el objetivo de cubrir algunas brechas de forma oportuna.

Actualmente, el Centro CIP CRC CSC cuenta en su dotación con tres colaboradores contratados como Cuidadores Rotativos por Emergencia Sanitaria dando soporte a las atenciones de los jóvenes.

3. Los trabajos en el lugar pueden ser un obstáculo a una mejor atención a las necesidades de los jóvenes y a interacciones que perturben el control, tanto por el posible ingreso de elementos prohibidos, como por alguna vulneración en temas de covid-19.



Respuesta: El Centro Arica en conjunto con Departamento de Infraestructura, Departamento de Justicia Juvenil y Dirección Regional realizaron un trabajo mancomunado que permitió ir generando acciones previas a las entregas de los espacios a intervenir, generándose así planes de mitigación de posibles riesgos asociados al impacto del proyecto de conservación, crisis sanitaria, flexibilidad en la pernoctación de los jóvenes, otros.

Señalar que por la pandemia la empresa Volta paraliza la obra, incorporándose en el 05 de agosto de 2020, para ello, previamente se les dio a conocer el protocolo del Servicio Nacional de Menores sirviendo de base para el protocolo que éstos debieron presentar y una vez revisado y visado por el comité Covid del Centro, se logró reanudar la obra.

Durante el periodo de intervención de las instalaciones del Semicerrado, los jóvenes se mantenían flexibilizados, contando con un plan exhaustivo de atenciones, monitoreo y talleres, incorporando para ello, capsulas, visitas domiciliarias y atenciones presenciales por el equipo técnico en dependencias del Ex Cread.

4. *Analizar las labores de los diferentes funcionarios dentro del Centro para garantizar por un lado la salud de los mismos, como para una mejor vinculación con los jóvenes, esto debido a que la edad promedio de los funcionarios es alta, lo que se ha observado como un problema por la actual situación de pandemia, donde ellos se han transformado en personal vulnerable, lo que afecta la presencialidad en funciones que necesariamente requieren de una vinculación entre los funcionarios y profesionales respecto de los jóvenes.*

Respuesta: En la actualidad se encuentran 9 personas en trabajo remoto de las cuales 7 son de trato directo. A propósito de lo anterior, se contrataron 3 cuidadores rotativos en apoyo, no obstante, para garantizar las debidas atenciones de los jóvenes, se hicieron gestiones administrativas para reformular el sistema de turno.

Como dato estadístico el personal presencial equivale al 85% de la dotación total del centro, lo que permite obtener resultados favorables en virtud de las atenciones, necesidades y cuidado de los jóvenes.

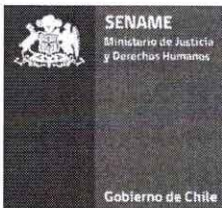
FACTOR 3: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO.

Observación relativa a:

1. *Considerando lo expuesto precedentemente, no fue posible establecer aspectos negativos que puedan ser imputables a la dirección o administración del Centro, pues las dificultades que se observan -especialmente el retardo en la entrega del proyecto- obedece a la contingencia sanitaria y sus efectos en la paralización de las obras de conservación.*

Respuesta: El proyecto de conservación desarrollado al interior del Centro CIP CRC CSC Arica, se encuentra en su fase final, contando con un 98% de ejecución. Se espera la recepción final para la tercera semana del mes de julio 2021. Encontrándose en la etapa de subsanar algunas observaciones menores.

2. *Se recomienda que en la medida que la contingencia sanitaria lo permita concluir la realización de los trabajos que corresponden al "Proyecto de Conservación", proyecto que permite albergar positivas expectativas en cuanto al cambio de las condiciones de habitabilidad e infraestructura de que gozarán*



los jóvenes, que se espera se condigan con la dignidad y comodidad a que alude el párrafo 2º del Título V del Reglamento de la Ley 20.084.

Respuesta: El proyecto de conservación desarrollado al interior del Centro CIP CRC CSC Arica, se encuentra en su fase final, contando con un 98% de ejecución, encontrándose en el levantamiento de algunas observaciones menores.

3. La modalidad en que ha debido efectuarse la visita de la Comisión, en forma remota mediante aplicación ZOOM sumado a la aun inconclusa ejecución total del proyecto de conservación ya referido, y las alteraciones que ello ha generado en el centro, impiden arribar a una conclusión comparativa que resulte objetiva en relación a los periodos anteriores, sin embargo, si se observan avancen relevantes en la ejecución de dicho proyecto de conservación respecto de la visita del mes de octubre pasado.

Respuesta: Si bien la recepción final del proyecto de conservación en su totalidad aún no se concreta, es dable mencionar que los sistemas CIP CRC, taller de cocina, salas de clases e intervenciones han sido recepcionado, permitiendo con ello mejorar absolutamente las condiciones habitacionales de los adolescentes y jóvenes, como es la presión de agua que permite el encendido de calefón para obtener agua caliente para la ducha, alcantarillado nuevo, espacios hermoseados, nuevas instalaciones de artefactos de baños, contar con taller de alimentación, sala de venusterio, otros.

FACTOR 4: SEGURIDAD

Observación relativa a:

1. Se recomienda la compra de un hidropack nuevo para reemplazar el actualmente en uso, por ser necesario para enfrentar situaciones de emergencia como incendios.

Respuesta: El Centro Arica actualmente se encuentra gestionando un fondo de emergencia para recambio de hidropack e incorporar una cañería de mayor diámetro que conecte con la red de agua potable del Comité de Agua del sector Cerro Sombrero, con el propósito de brindar agua de manera continua al sistema de hidropack ya la red húmeda en el caso ser requerido ante una emergencia por incendio estructural.

No obstante, el Centro Arica cuenta con la capacidad suficiente de extintores PQS y equipos de espuma presurizada (2) para enfrentar la emergencia.

FACTOR 5: DISCIPLINA, REGLAMENTO INTERNO Y CONVIVENCIA

Observación relativa a:

1. Si bien no se ha presentado ningún caso durante el periodo de observación, es necesario señalar que el protocolo de actuación que se comprometió en la visita pasada aún no se encuentra finalizado ni operativo. Una vez que ello ocurra se socializará con los funcionarios y jóvenes.

Respuesta: El Centro Arica a través del equipo técnico y Unidad de Justicia juvenil se encuentra en proceso de revisión del protocolo contra la discriminación establecidas en la Ley N° 20.609 donde incorporó elementos relevantes



contenidos en la Guía Operativa primer trimestre 2021, para la intervención con perspectiva de género en centros u programas de medidas y sanciones del área de Justicia juvenil a través de la Resolución Exenta 1463 de fecha 08 de junio 2021. El Centro Arica compromete contar con el protocolo debidamente firmado por la autoridad competente y socializado al personal del Centro.

Es necesario mencionar, que el Servicio Nacional de Menores con fecha 09 de agosto de 2021 impartió una capacitación E-learning de la Ley 20.609, cuyo objetivo fue promover entre las instituciones de la administración del Estado, el cumplimiento de las obligaciones jurídicas y administrativas mandatadas por la Ley N° 20.609, entregando definiciones conceptuales en materia de discriminación, destacando el respeto y la dignidad de todas las personas. Además de entregar el marco legal de la discriminación en Chile.

2. Principalmente dicen relación con la carencia aun de un Protocolo interno para abordar situaciones de discriminación establecidas en la ley N° 20.609, el que se encuentra en etapa de confección y visación final, situación que se espera se encuentre corregida en la próxima visita.

Respuesta: La Unidad de Justicia Juvenil se encuentra en proceso de revisión del protocolo contra la discriminación establecidas en la Ley N° 20.609 elaborado por el Centro Arica, donde incorporó elementos relevantes contenidos en la Guía Operativa primer trimestre 2021, para la intervención con perspectiva de género en centros u programas de medidas y sanciones del área de Justicia Juvenil a través de la Resolución Exenta 1463 de fecha 08 de junio 2021. En Centro Arica compromete contar con el protocolo debidamente firmado por la autoridad competente y socializado al personal del Centro.

3. Se les insta a realizar capacitación para el personal de la sección respecto de la ley N° 20.609 y concluir el documento final en que se contiene el protocolo de actuación para la eventualidad de un caso de discriminación, pero también a los propios jóvenes para que sobre el particular comprendan en qué consisten los actos discriminatorios y modalidades de denuncia.

Respuesta: El Servicio Nacional de Menores con fecha 09 de agosto de 2021 impartió una capacitación e-learning de la Ley 20.609, cuyo objetivo fue promover entre las instituciones de la administración del Estado, el cumplimiento de las obligaciones jurídicas y administrativas mandatadas por la Ley N° 20.609. Entregando definiciones conceptuales en materia de discriminación, destacando el respeto y la dignidad de todas las personas. Además de entregar el marco legal de la discriminación en Chile.

La Dirección del Centro Arica instará la participación del equipo directivo a la capacitación de la Ley 20.609 que impartirá en Servicio y luego la transferencia de la información al personal del equipo técnico para que repliquen la practica con los jóvenes de cada sistema.

FACTOR 6: SALUD

Observación relativa a:

1. Si bien se hacen las coordinaciones con la red muchas veces depende de la voluntad del joven la asistencia, esta no está presente en oportunidades lo cual dificulta el proceso.



Respuesta: El Centro Arica a través del Equipo técnico se intensificará el trabajo de concientización y responsabilización en el cumplimiento de sus objetivos y actividades propias de su PII, involucrando además el trabajo con la familia o adulto significativo.

2. *Las edades de los jóvenes sobrepasan en oportunidades los 25 años, lo cual ha sido una dificultad para la intervención cuando se deriva a tratamiento de drogas del PAI. Esto es un tema dado a que la oferta para RPA en cuanto a drogas y salud mental tienen que darla los equipos licitados de drogas, independientes la edad del joven.*

Respuesta: Se compromete la activación de la red y el compromiso de acompañamiento del joven desplegando la logística institucional (ETD- vehículo institucional, gestora de redes) que genere todas las condiciones para facilitar el acceso a los espacios comunitarios pertinentes para su proceso.

FACTOR 7: EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN, DEPORTE Y RECREACIÓN

Observación relativa a:

1. *La pandemia y poca dotación para apoyar ya que existen varios trabajadores con teletrabajo.*

Respuesta: Centro Arica ha organizado la distribución de la dotación para contar en cada turno con funcionario de apoyo a CSC, de este modo se ha fortalecido el acceso de los jóvenes a espacio escolar.

2. *Restablecer las clases*

Respuesta: Debido a la extensión de las cuarenta en la ciudad de Arica, solamente se ejecutaron clases en modalidad Online. Para restablecer las clases de los jóvenes del Centro Arica, al igual que las escuelas, se supedita a modificaciones de Plan Paso a Paso que entrega la normativa nacional relativa a los niveles de presencialidad posible.

3. *En relación a la biblioteca no se ha podido asignar un lugar destinado para ello, igualmente el año pasado, un pequeño estante con textos.*

Respuesta: El Centro Arica destinará y habilitará container de 12 metros de largo, donde se subdividirá para sala de intervención profesional y espacio de estudio en el que estará la biblioteca y computador con punto de internet para facilitar el cumplimiento de las obligaciones escolares y uso de la biblioteca virtual.

FACTOR 8: ALIMENTACIÓN

Observación relativa a:

1. *Producto de la situación de pandemia y a las características de ejecución de esta comisión por intermedio de la modalidad remota, no permite en estas condiciones poder observar las dependencias por ello no podría contemplar una evolución en este punto, sin embargo, con la estructuración de las dependencias por el proyecto de conservación tendría ciertas dudas respecto a*



los metros cuadrado que dispone la cocina en función de la cantidad de personas que trabajan.

Respuesta: La central de alimentos fue diseñada conforme a la normativa vigente del Servicio de salud, cuenta con espacios amplios y distribuidos según proceso de alimentos (manipulación de carnes / fríos / calientes), cuenta con almacenajes internos y bodega principal, baños, sector de descorche y comedor para los funcionarios.

2. *La necesidad de terminar pronto el proyecto de conservación que fue establecido a un tiempo de 6 meses sin embargo lleva 18 meses, terminar este proyecto permitirá organizar los espacios y dependencias acorde a los estándares señalados.*

Respuesta: En la actualidad el proyecto de conservación lleva un 98% ejecutado, y en tanto al mobiliario y equipamiento de la central de alimento se estima a finales de septiembre.

FACTOR 9: TRATAMIENTO DE DROGAS

Observación relativa a:

1. *Según reportan desde centro SENAME se ha mantenido la derivación al PAI según requerimiento del caso. No se sabe cuánto es el promedio dado a que no se cuenta con el equipo de tratamiento presente.*

Respuesta: Directora de Centro Arica compromete remitir oficio a Directora de PAI Los Olivos para indicar la importancia de participar en las supervisiones de la CISC, toda vez que es la segunda vez que no se integran, pese a estar convocados. Además de solicitar reporte bimensual de la nómina de jóvenes semicerrado atendidos.

2. *No se cuenta presente la participación del equipo de drogas en la entrevista, respecto a las edades de los jóvenes se han planteado dificultades por el equipo de drogas para atenderlo dado a que superan los 18 años, considerando que la oferta que debe dar respuesta a responsabilidad penal son ellos, Los Olivos.*

Respuesta: Se expondrá la problemática observada al intersector SENAME – SENDA para que en conjunto se pueda buscar alternativas de solución.

3. *Este último es un tema que debe verse con SENDA dado a que el mayor porcentaje de jóvenes sobrepasa los 16 años y más tanto de sistema semicerrado como de los otros sistemas privados de libertad sobrepasan la edad de 16 años por lo cual sería importante contar con horas de psiquiatra adulto dado a que unas de las dificultades que han presentado para la atención es la edad de los jóvenes que sobrepasan los 18 años, mencionando que no es su oferta cuando por licitación y convenio corresponde.*

Respuesta: Centro Arica compromete exposición formal y escrita de la observación de la comisión a Dispositivo PAI, y solicitud de respuesta escrita. Dada la situación descrita, el Centro Arica y dirección Regional han desplegado estrategias concernientes a garantizar la atención psiquiátrica de jóvenes mayores de 18 años contando con la prestación de horas dadas por Psiquiatra que mantiene horas de trabajo con SENAME a partir de su trabajo en las



residencias, pudiendo dar cobertura a las necesidades de esta población mientras se resuelve el tema con los programas de tratamiento.

FACTOR 10: COMUNICACIÓN Y VISITAS

Observación relativa a:

1. *El sistema de flexibilización, permite una mayor adherencia a la sanción pues no afecta de gran manera la vida cotidiana de los jóvenes, permitiendo que estos pernocten en sus domicilios y durante el día participen de talleres o intervenciones, lo que favorece aún más en nuestra región, pues la ubicación del CSC está fuera del radio urbano, por lo que su lejanía es un factor relevante en la adherencia al mismo. Se sugiere que jóvenes que tengan una buena disposición y adherencia, permanezcan bajo la modalidad de flexibilización.*

Respuesta: Centro Arica dispone tanto de vales de transporte como de criterios para uso de transporte fiscal, que favorecen la aproximación de los jóvenes al centro.

II. OTRAS OBSERVACIONES:

No hay observaciones a realizar por parte del Centro.

III. AVANCES:

- La reanudación de las obras del proyecto de conservación con fecha 05 de agosto 2020, encontrándose los jóvenes gozando de las nuevas instalaciones mejorando con ello la calidad de vida y habitacional.
- Se mejoró considerablemente el problema de la presión del agua en el que se cuenta con filtros de agua que permite limpiar y eliminar los minerales pesados, logrando mayor durabilidad a los artefactos de grifería.
- Agua caliente para la ducha: con la mejora de la presión de agua en la actualidad los jóvenes no han presentado reclamos en este aspecto, dado que pueden ducharse con agua caliente sin dificultad de presión.
- Alcantarillado: ha permitido una fluidez del alcantarillado donde no se han presentado problemas de obstrucción.
- Contar con dupla exclusiva para el CSC.
- Se encuentra en proceso de compra el HIDROPACK