

1834

ORD. N°: \_\_\_\_\_/

**ANT.:** Resolución de fecha 31 de julio de 2017, causa Rol N° 35.112-2017, notificada con fecha 31 de julio de 2017.

**MAT.:** Informa al tenor de lo ordenado.

**SANTIAGO,**

**04 SEP 2017**

**DE: SOLANGE HUERTA REYES  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

**A: EXCMOS. MINISTROS TERCERA SALA  
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**

---

En cumplimiento de lo ordenado en resolución de fecha 31 de julio de 2017, recaída en causa Rol N° 35.112-2017, dictada por los Excmos. Ministros de la Tercera Sala de la Corte Suprema, remito informe:

**I. CONTENIDO DE LA ORDEN QUE INSTRUYE INFORMAR**

En resolución de fecha 31 de julio de 2017, se ha ordenado a este Servicio que: *“En su calidad de ente fiscalizador de los establecimientos que forman parte de la red de apoyo a la protección de menores, disponga las medidas que correspondan para velar por el estricto cumplimiento de las normas que regulan la aplicación de las medidas de “contención física” en estos hogares, debiendo informar a esta Corte en el plazo de 30 días sobre las medidas implementadas con tal fin”.*

Dicha orden se enmarca dentro de la resolución que acoge un Recurso de Protección, presentado por la Fundación Emprender con Alas, respecto de jóvenes y adultos del Centro Residencial Alihuen, administrado por el Organismo Colaborador, Fundación COANIL, sólo hasta el 03 de mayo del año 2017, fecha en la cual el Juzgado de Familia de Buin, decreta la Administración Provisional de la Residencia por parte de SENAME.

Si bien en la resolución se deja expresa constancia de que las vulneraciones habrían sido ejecutadas por funcionarios de una institución privada (Fundación COANIL), respecto de la cual ya se adoptaron todas las medidas posibles de implementar de acuerdo a las facultades con las que cuenta este Servicio, al haberse decretado la administración provisional por parte del SENAME, y los correspondientes trasladado de los niños, niñas y adolescentes a otras residencias, tal y como se informó en la primera instancia, donde se da cuenta de las medidas que fueron adoptadas tanto por SENAME, como por el Poder Judicial a través de los Tribunales de Familia, cada uno en el ejercicio de sus facultades, esta Excm. Corte acoge el Recurso, sólo en cuanto a ordenar al SENAME informar al tenor de lo indicado en el primer párrafo de este capítulo.

## II. ANTECEDENTES GENERALES

En primer lugar, resulta necesario precisar que el artículo 1 del D.L N° 2.465, de 1979, que Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el texto de su Ley Orgánica, dispone que corresponde a SENAME “(...) diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de dichos niños, niñas y adolescentes, 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”. En ese sentido, conforme a la normativa vigente, el SENAME no detenta la calidad de “ente fiscalizador”, ya que no cuenta con facultades de fiscalización, sino que sólo de supervisión técnica y financiera, a diferencia de lo que sí acontece con otros organismos públicos, como el Servicio de Impuestos Internos, Dirección del Trabajo, o las Superintendencias, que son entes fiscalizadores que cuentan, dentro del ámbito de sus competencias, con potestades sancionatorias propiamente tales.

En relación a la supervisión técnica que debe realizar el SENAME, esta se radica en las Direcciones Regionales, y más concretamente en los supervisores técnicos y financieros con los que cuenta el Servicio. Adicionalmente, SENAME debe ejecutar labores de asesoría a los organismos colaboradores, conforme se dispone en el artículo 2° del D.S. 356, de 1980, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que establece el Reglamento del Servicio Nacional de Menores.

Por su parte, a la Dirección Nacional del Servicio, le compete la definición de la normativa técnica que rige de manera general para los diversos programas que se ejecutan por los Organismos Colaboradores, o de manera directa por el propio Servicio. Adicionalmente, le compete la definición de las directrices anuales que regulan el proceso de supervisión, ya sea técnico o financiero.

Conforme a la normativa técnica vigente (Lineamientos Técnicos de Supervisión, año 2015, tanto para Administración Directa, como para Organismos Colaboradores), aplicable para el presente año, las supervisiones técnicas en los programas residenciales deben realizarse con una periodicidad mensual, además de una supervisión extraordinaria, que debe realizarse con una periodicidad trimestral. Esta última debe realizarse en la noche, en fin, de semana o en día feriado. Los hallazgos asociados a una mala ejecución del programa deben ser levantados a través de observaciones y planes de mejora, los que deben contener compromisos claros y medibles, a los que se les debe hacer seguimiento por parte del supervisor correspondiente.

## III. MEDIDAS ADOPTADAS

### III.1. Medidas que potencian la Supervisión por parte del Servicio

Tomando en consideración lo explicado de forma precedente, en relación a la facultad de supervisión que detenta este Servicio respecto de sus Colaboradores, es posible señalar que dentro del periodo que va desde agosto de 2016 al presente, se han observado dificultades relativas a la cantidad de funcionarios con los que cuenta SENAME, que detentan la calidad de supervisores, estimándose insuficientes frente al aumento sostenido de la oferta de programas ambulatorios del área de Protección de Derechos, no sólo a través de la atención de plazas convenidas regularmente, sino también por atenciones originadas en la facultad establecida en el artículo 80 bis de la Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia, las cuáles han sufrido un crecimiento exponencial en los últimos años.

En efecto, la cantidad y profundidad de las supervisiones que se deben realizar, tanto a los programas residenciales como ambulatorios, requiere la existencia de personal suficiente para el adecuado cumplimiento de dicha función. Sin embargo, lo que se ha constatado es que, pese al crecimiento sostenido de la oferta de programas ambulatorios, la dotación de supervisores se mantuvo en el tiempo, de tal manera que en la actualidad se cuenta con un

total de 113 supervisores técnicos y 75 supervisores financieros, los que deben supervisar un total de 237 residencias y 1299 programas ambulatorios de la línea de atención de protección.

Así las cosas, es preciso señalar que el déficit de supervisores del Servicio es una necesidad levantada por la Dirección Nacional del SENAME para las discusiones presupuestarias que se han realizado en los últimos dos años, tanto en el presupuesto exploratorio para el año 2017, como también respecto de lo que se está solicitando como exploratorio para el próximo año. Con todo, es necesario señalar que la brecha de supervisores y su levantamiento como necesidad del Servicio, será ponderada junto a otras metas presupuestarias que también son prioridad de la institución, y por esta razón, no necesariamente se asegura la entrega de recursos en este ítem, para el año 2018. Esto hace sumamente necesario que, sin perjuicio de los esfuerzos que realice SENAME en la materia, exista colaboración de todas las instituciones que operan en materia de infancia, incluida la importante labor de los Tribunales de Familia, según se explica en el punto III.6 de este documento.

Finalmente, dentro del *rol supervisor* que detenta este Servicio, en relación a los Colaboradores Acreditados, y conforme a lo regulado en la Ley sobre estas materias, es posible informar a US. Excmá. Que, atendidas las limitaciones asociadas a la cantidad de supervisores con los que cuenta el Servicio, lo que se prioriza es la supervisión técnica de las Residencias de Protección, en cuanto a la periodicidad y profundidad con las que se deben realizar las supervisiones técnicas y financieras.

### **III.2. Medidas de denuncia de hechos constitutivos de maltrato u otros delitos**

Tal como se informó en el recurso respectivo, es necesario reiterar que fue el Servicio Nacional de Menores la institución pública que realiza la denuncia en la Fiscalía Local de San Bernardo, por estimar que los hechos informados revestían carácter de delito. Esto acontece con fecha 28 de abril de 2017, al día siguiente de tomar conocimiento de los hechos.

El cumplimiento del deber de denunciar no se ha aplicado de forma aislada en este caso, sino que obedece a la necesidad que sea la justicia penal la que determine si existieron hechos que pudieren ser constitutivos de delito, y de serlo, se determinen la o las personas que tienen responsabilidad penal, ya sea como autores, cómplices o encubridores. Ahora bien, el proceso penal, y más específicamente la sanción penal, tiene como finalidad propia la prevención especial y la prevención general, de tal manera que a través de esa vía se inhiba la ejecución de actos que quebrantan el ordenamiento penal.

En relación a esta medida, adoptada de manera inmediata cuando se toma conocimiento de los hechos, responde a las directrices internas que regulan la obligación del deber de denunciar contenidas en las circulares N° 2.308 y N° 2.309, ambas de octubre de 2013, ya sea que existan hechos que pueden ser constitutivos de delito en el interior de un centro administrado por un organismo colaborador, o bien, cuando se trata de un centro de administración directa por parte del SENAME.

En relación a lo ordenado por esta Excelentísima Corte, debo indicar que ya se han reiterado las directrices contenidas en ambas Circulares, mediante memorándum N° 455, de 10 de abril de 2017, y N° 1022, de 20 de julio de 2017, dirigido a todos los Directores Regionales del Servicio Nacional de Menores, para que sean difundidas a todos los directores de residencias; haciendo presente a ese Excmo. Tribunal, que las circulares vigentes, se encuentran en fase de revisión para actualizar el contenido de las mismas.

### **III.3. Necesidades en torno a la revisión, mejora y reiteración de las Normas Técnicas sobre la materia consultada**

De acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista en el referido fallo este servicio cuenta, a la fecha, con protocolos diseñados por el Departamento de Protección y Restitución de Derechos, en relación a dicha materia que se consulta.

Por una parte, en relación a los Centros de Administración Directa, este Servicio cuenta con el "*Protocolo de actuación frente a situaciones de crisis y/o conflicto*", el cual se encuentra, permanentemente, a disposición de los funcionarios de los centros a través de la intranet del Servicio y es reforzado, periódicamente, a través de distintos procedimientos internos del Sename, tales como planes de emergencia, planes de contingencias de fiestas patrias, navidad y año nuevo, proyectos de funcionamiento anual, entre otras.

Por otra parte, en relación a los Organismos Colaboradores que administran proyectos de la modalidad residencial, se dispone del documento denominado "*Protocolos de Actuación para Residencias de Protección de la Red Colaboradora de Sename*", el que constituye parte de las orientaciones técnicas publicadas en cada uno de los procesos licitatorios de la modalidad residencial, que es conocido por todas Direcciones Regionales y Centros de Cuidados Alternativos Residenciales, y cuyo procedimiento general para enfrentar las situaciones de crisis al interior de estos centros, se explica en el punto 3.2.2 del protocolo mencionado. Lo anterior, teniendo presente que la adjudicación de todo proyecto, se formaliza en un Convenio que suscribe cada Organismo Colaborador con este Servicio, el que establece las obligaciones recíprocas que se adquieren, y, por tanto, las normas técnicas señaladas son obligatorias y conocido por ambas partes.

Sin perjuicio de lo anterior, ambos documentos actualizados, han sido difundido por el Departamento de Protección y Restitución de Derechos, a las distintas Direcciones Regionales del Servicio, a través de los memorándums N° 1229, de fecha 21 de septiembre del 2016, y N° 956, de fecha 21 de julio del 2016, relativos a Administración Directa y Organismos Colaboradores, respectivamente.

Adicionalmente, se estima indispensable, volver a remitir a todos los Directores Regionales del SENAME, la documentación interna vigente que regula las situaciones de crisis que se pueden presentar en residencias de protección, reiterándoles que, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley Orgánica del SENAME, corresponde a cada una de las Direcciones Regionales, a través de los supervisores técnicos, velar por el adecuado cumplimiento de dichas directrices, y realizar las acciones urgentes y necesarias, cuando se detecten incumplimientos a las mismas.

Por otra parte, en relación al mandato específico realizado en la Resolución de fecha 31 de julio de 2017, causa Rol N° 35.112-2017, es necesario señalar que en la actualidad las materias consultadas están reguladas únicamente por el Ministerio de Salud, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto N° 570 y su Reglamento, el cual regula en Chile la Hospitalización Psiquiátrica y a los Establecimientos que la otorgan, junto con los procedimientos de contención en las descompensaciones psiquiátricas; y a la "Norma Técnica: Medidas de Contención para personas con enfermedad mental en episodio de agitación psicomotora" emanada por ese Ministerio en el año 2003, la cual se basa en el decreto antes señalado, el cual indica explícitamente que dicha normativa solo aplica para establecimientos de salud que otorguen Hospitalización Psiquiátrica.

Por lo anterior, y dado que no existe otra normativa vigente que regule dicho procedimiento y la calidad jurídica que le confiere, el Servicio Nacional de Menores solicitó a través de Oficio N° 1328 de fecha 3 de Julio del presente (el cual se adjunta), a ambas Subsecretarías del Ministerio de Salud, conformar una mesa técnica de trabajo para regular la materia en cuestión y protocolizar el procedimiento, ajustándolo a las condiciones y contexto residencial de los centros de SENAME.

Se puede informar a vuestra excelentísima que se han realizado dos reuniones ampliadas con presencia de expertos en la temática y autoridades tanto del Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, junto a SENAME.

A través de este trabajo, se busca precisar y establecer criterios y definiciones comunes, que contemplen los avances técnicos y farmacológicos en materia de contención, que incluya el respeto por los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Así las cosas, conforme a lo trabajado, se precisarán las modificaciones necesarias para modificar y/o actualizar las normativas internas vigentes que regulan el accionar en situaciones de crisis y/o conflictos una vez consensuado lo anterior descrito.

#### **III.4. Reforzamiento del derecho de los niños, niñas y adolescentes, a ser oídos por parte del Servicio.**

Sobre este punto, se ha estimado necesario instruir que los supervisores técnicos del SENAME, que supervisan las residencias de protección, incorporen dentro del proceso de visitas a las residencias, la consulta a niños, niñas o adolescentes sobre la existencia de medidas prohibidas por las orientaciones técnicas vigentes, tales como “contención física” o “separación de grupo como método de castigo”. Si bien, el proceso de supervisión establece la necesidad de consultar a niños, niñas y adolescentes sobre la calidad de la atención recibida, se estima que es necesario incorporar preguntas directas sobre esta materia. Respecto a las supervisiones realizadas por el Servicio, reitero lo informado, en cuanto a que las residencias de protección deben ser supervisadas mensualmente, además de una supervisión extraordinaria, cada tres meses, de fin de semana, noche o festivo.

Las directrices respecto a la Supervisión que deben efectuar las Direcciones Regionales, tanto a los Centros Residenciales administrados por los Organismos Colaboradores Acreditados, como a aquellas de Administración Directa, así como también a los Programas de Familias de Acogidas y Programas Ambulatorios y Especializados, fueron impuestas a través del memorándum N° 167, del 02 de febrero de 2016, y reiteradas a través del memorándum N° 1080, del 01 de agosto de 2017.

Adicionalmente, se estima necesario reiterar la orientación técnica referida a la necesidad de asegurar que los niños, niñas y adolescentes tengan espacios de opinión permanentes sobre la calidad de la atención que reciben, lo que se regula a través de la existencia de buzones en cada residencia, en los que de manera anónima puedan emitir opinión. Para estos efectos, se destinarán recursos para la creación de formularios seriados, de tal manera de llevar un efectivo control por residencia de las opiniones que pueden entregar los niños, niñas y adolescentes a través de esta vía.

#### **III.5. Medidas de Capacitación y Formación de funcionarios**

En relación a estas medidas, se estima necesario desarrollar un curso E-Learning, a través del cual se refuerce el buen trato, y se señalen ejemplos de lo que constituye un trato negligente, mal trato, o actos de tortura. Para estos efectos, se solicitará el apoyo de la Subsecretaría de Derechos Humanos, y la revisión del Instituto Nacional de Derechos Humanos, sobre los módulos a realizar y el contenido de los mismos. Esta herramienta se pondrá a disposición de los funcionarios del Servicio, y a través de las Direcciones Regionales, de todas las residencias administradas por organismos colaboradores. Se espera poder concretar esta medida en el mes de noviembre de 2017.

También en relación a la necesidad de capacitación de funcionarios, debo señalar que este Servicio se encuentra trabajando en una mesa técnica interinstitucional sobre Tortura y otros Tratos Crueles Inhumanos o Degradantes, liderada por el Instituto Nacional de Derechos Humanos, e integrada, además, por Carabineros de Chile, Gendarmería de Chile, el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, y la Excelentísima Corte Suprema, que tiene como objetivo fundamental contribuir a un mayor cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado de Chile en estas materias. Desde el mes de junio del presente año, concurre a esta mesa el Servicio Nacional de Menores, desde los Departamentos de Protección, Justicia Juvenil, Relaciones Internacionales y Personas.

Por otro lado, puedo informar que este Servicio ha dispuesto capacitar a nuestros funcionarios, y en general, a los educadores de trato directo, como a los supervisores respecto a distintas temáticas, tales como:

1. Abordaje Especializado para responder a las manifestaciones de agitación psicomotora de población infanto juvenil de alta complejidad, dirigido a Directores, Jefaturas Técnicas, Profesionales y Educadores de Trato Directo, y que tuvo como objetivo general entregar conocimiento y herramientas teórico-prácticas para el abordaje de situaciones de agitación psicomotora en niños, niñas y adolescentes que presentan características de alta complejidad, y del cual se beneficiaron 231 funcionarios durante el año 2016.
2. Durante el presente año, se encuentra en desarrollo el curso denominado “Habilidades para enfrentar situaciones complejas”, que prioriza al Educador de Trato Directo Coordinador y Jefe Técnico del centro, y cuyo objetivo general es Entregar a los jefes técnicos y coordinadores herramientas teórico-prácticas que faciliten el accionar y la toma de decisiones acertadas por parte de los equipos de intervención de primera línea (Educadores de trato directo) y profesionales, frente a los procedimientos que deben realizar ante situaciones de desborde emocional en niños, niñas y adolescentes que se encuentran ingresados en los centros CREAD y que lo requieran. Este curso beneficia a 27 funcionarios.
3. Además, se aborda el curso de capacitación denominado “Intervención en situaciones de crisis y/o conflictos, en contexto residencial”, dirigido a Directores, Jefaturas Técnicas, Profesionales y Educadores de Trato Directo del Servicio, y que tiene como objetivo fortalecer conocimientos y herramientas teórico-prácticas para la intervención en situaciones de crisis y/o conflicto en niños, niñas y adolescentes que se encuentran ingresados en centros CREAD a nivel país. Con él, se busca capacitar durante el presente año, a un total de 210 funcionarios.

En virtud de que las capacitaciones descritas previamente son dirigidas a funcionarios públicos del Servicio Nacional de Menores, no es menos relevante que gran parte de la línea residencial y de programas es ejecutada por Organismos Colaboradores, y que, conforme a las facultades de este Servicio ya señaladas, la supervisión cobra relevancia, motivo por el cual, se ha estimado pertinente continuar con programas de capacitación, y que corresponden a los siguientes:

1. Programa de Capacitación denominado “Modelos y estrategias de intervención familiar”, dirigido a supervisores técnicos, y cuyo objetivo general es Fortalecer la asesoría técnica del proceso de supervisión con conocimientos de sustento teórico y metodológico de intervención familiar ecosistémica, que, durante el año 2016, incluyó a 67 supervisores técnicos, y que el presente año, pretende capacitar a otros 62 supervisores.
2. Además, se suma una capacitación denominada “Modelos y conceptos centrales de auditoría”, dirigida a los supervisores financieros, cuyo objetivo general es integrar conocimientos técnicos y herramientas de auditoría al proceso de supervisión financiera del Servicio, que durante el 2016 logró capacitar a 42 supervisores financieros, y para el presente año busca llegar a otros 37.

### **III.6. Necesidad de abordaje interinstitucional**

En relación a este punto, y considerando la necesidad de un abordaje interinstitucional en estas materias, sería posible proponer como medida conjunta el replicar la experiencia de

las Comisiones Interinstitucionales que realizan las visitas en los centros de justicia juvenil, para la constitución de una comisión interinstitucional, que se compusiera por jueces de familia, supervisores de SENAME, y un tercero a definir, y que contara con un documento previamente estandarizado que permitiera levantar hallazgos de manera conjunta, acuerdos de mejora y seguimiento de estos, en los centros residenciales de protección.

Esta propuesta se relaciona con lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley N° 19.968, los Srs. y Sras. Juezas de Familia deben realizar visitas con una periodicidad máxima de una vez por semestre durante un año calendario, a los Centros de Protección. En este contexto, se estima que sería sumamente valiosa la colaboración de los Jueces y Juezas de la Judicatura de Familia, si dichas visitas pudieran realizarse, en el contexto de este trabajo interinstitucional, con una periodicidad de dos visitas por semestre, lo que permitiría una revisión cruzada de los hallazgos realizados por la judicatura, en relación a las supervisiones mensuales ordinarias y extraordinarias que competen a este Servicio. En efecto, los hallazgos levantados en estas visitas resultan sumamente valiosos, habida consideración que en ellas participan también los consejeros técnicos del Tribunal, que son profesionales del ámbito psicosocial, con formación profesional atingente para esta labor.

En particular, sobre el punto expuesto, SENAME ha estimado necesario remitir a los Tribunales de Familia las orientaciones técnicas vigentes, sobre intervención en situaciones de crisis, con la finalidad que dicha judicatura pueda utilizarlos como insumo y forma de control en las visitas que realizan a las residencias. De esta manera, como ya señalamos, es posible generar un control cruzado entre la labor que realizan los supervisores del SENAME, y la que se radica en la Judicatura de Familia.

Finalmente, en atención a que estas medidas requieren de un adecuado acuerdo de trabajo con el Poder Judicial, desde ya manifestamos nuestra disposición en buscar mecanismos de funcionamiento interinstitucional en estas materias.

Sin otro particular se despide atentamente de Ss. Excma.,

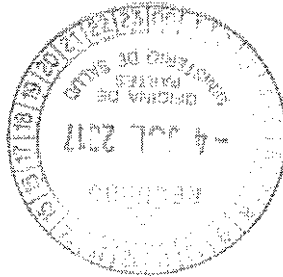


**SOLANGE HUERTA REYES**  
Directora Nacional  
Servicio Nacional de Menores



**Distribución:**

- Destinataria
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Subsecretario de Justicia
- Archivo DINAC
- DEPRODE



**OFICIO N°: 1328**

**ANT.** : No hay

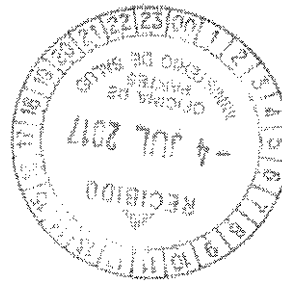
**MAT.** : Solicita lo que indica.

**SANTIAGO, 03 JUL 2017**

**DE: SOLANGE HUERTA REYES  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

**A: ANA GISELA ALARCÓN ROJAS  
SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES  
MINISTERIO DE SALUD**

**JAIME BURROWS OYARZÚN  
SUBSECRETARIO DE SALUD PÚBLICA  
MINISTERIO DE SALUD**



Junto con saludar, remito el presente, en el marco del trabajo colaborativo que se encuentra desarrollando este Servicio con el Ministerio de Salud, con objetivo de entregar atención de salud integral y oportuna a los niños, niñas y adolescentes sujetos de atención del Estado, a través de Sename, ingresados a la oferta de cuidado alternativo residencial, como medida de protección, emanada por orden de un Tribunal de Familia.

En este contexto, es relevante para este Servicio, coordinar acciones en directo beneficio de los niños, niñas y adolescentes usuarios de la Red SENAME con ambas Subsecretarías del Ministerio de Salud, para orientar e intervenir, conjuntamente, según las competencias y facultades de cada Institución en dos ámbitos específicos los cuales dicen relación con; Atención Residencia Alihuen y Protocolo de Contención para Sistema Residencial.

Al respecto, y frente a lamentables hechos acontecidos en una de nuestras Instituciones Colaboradoras, Residencia Alihuen, que se encuentra bajo la administración provisional de SENAME por orden del Tribunal de Familia de Buín, RIT: P-11-2017, la cual atiende a adolescentes y jóvenes de género masculino, y que presentan discapacidad moderada. Se requiere para estos adolescentes y jóvenes una evaluación médica de especialidad psiquiátrica y neurológica, que permita actualizar diagnósticos en el área y realizar despejes de las necesidades actuales, junto con el aseguramiento de la continuidad y priorización de la atención de estos usuarios/as.

Si bien, se han realizado coordinaciones desde la Dirección Regional Metropolitana de SENAME y Residencia con el Servicio de Salud Metropolitano Sur, la oportunidad de la atención efectiva en la red de ese servicio, tiene una espera mayor al tiempo que se requiere para estos adolescentes y jóvenes, lo que dificulta su traslado a otra oferta de



SENAME que en la mayoría de los casos se encuentra en otras regiones del país, por lo que también se requerirá la derivación en red para la continuidad de la intervención ambulatoria según cada caso.


La instrucción del Tribunal de Familia es el cierre de dicha residencia en agosto de 2017, por lo que se requiere que dichos traslados sean realizados a brevedad posible con los diagnósticos y esquemas farmacológicos actualizados.

El segundo ámbito, concomitante con el anterior, dice relación con la necesidad de elaboración de un protocolo de actuación frente a situación de crisis, que contenga orientaciones adecuadas respecto a la contención de niños, niñas y adolescentes que presentan situaciones que requieren intervención en crisis, considerando que la causa principal del cierre de esta residencia, dice relación con malas prácticas en este ámbito.

Para ello, solicito a usted formalmente la participación de Mauricio Gómez y Cecilia Zuleta, de la Subsecretaría de Salud Pública, y de Rafael Sepúlveda y Claudia Valenzuela, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, para la conformación de una mesa de trabajo que aborde la problemática y se elaboren las orientaciones necesarias para que este Servicio cuente con directrices aprobadas y acordadas por ambas subsecretarías.

De parte de este Servicio, participarán Candy Fabio Salas, Asesora Dirección Nacional, Patricia Vera, Jefa (S) del Departamento de Protección y Restitución de Derechos, Patricia Godoy, Coordinadora de la Unidad de Salud de la Dirección Nacional, un representante de la Dirección Regional Metropolitana y un profesional del Departamento de Protección y Restitución de Derechos.

Sin otro particular, atentamente,

**SOLANGE HUERTA REYES**  
Directora Nacional  
Servicio Nacional de Menores  
DIRECTORA NACIONAL

AGM/PVM/RUC  
Distribución:

- Unidad de Salud DN.
- Dirección Regional Metropolitana
- DEPRODE
- Archivo DINAC
- Oficina de Partes