

Chile
en marcha

MEMORANDUM N° 584

Santiago, 17 JUL 2019

DE: BENJAMÍN ULLOA GAMBOA
JEFE (S) DEPARTAMENTO JUSTICIA JUVENIL

A: DIRECTORES REGIONALES

Materia: Remite Orientación Técnica, 2019

Junto con saludar, por medio del presente adjunto Resolución Exenta N° 2314, que aprueba Orientación Técnica "Visita de Directores Regionales a los Jóvenes en Centros de Administración Directa de Justicia Juvenil" de fecha 9 de julio de 2019.

Conjuntamente, es importante indicar que esta orientación entra en vigencia a partir de este tercer trimestre, julio - septiembre de 2019.

Se despide atentamente,



Benjamín Ulloa Gamboa
BENJAMÍN ULLOA GAMBOA
JEFE (S) DEPARTAMENTO JUSTICIA JUVENIL
Servicio Nacional de Menores

PMM
Distribución
- Destinatario
- Archivo DJJ.



TRAMITADO

REF: APRUEBA ORIENTACIÓN TÉCNICA
"VISITA DE DIRECTORES REGIONALES A
LOS JÓVENES EN CENTROS DE
ADMINISTRACIÓN DIRECTA DE
JUSTICIA JUVENIL"

RESOLUCIÓN EXENTA N° 2314

SANTIAGO, 09 JUL 2019

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5º N°s 1, 3, 12, y 13 del Decreto Ley N° 2.465, de 1979; en la Ley N° 20.084; en los Decretos Supremos N°s 356, de 1980, 1378, de 2006 y 307, de 2018, ambos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el Memorándum N° 536, de 27 de junio de 2019, del Departamento de Justicia Juvenil; en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1º. Que, el Servicio Nacional de Menores es el organismo del Estado que tiene por misión contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la inserción social de adolescentes que han infringido la ley penal.
- 2º. Que, en conformidad al artículo 5º, N° 3, del Decreto Ley N° 2465, de 1979, a la Directora Nacional del SENAME, le corresponde velar por el cumplimiento de las normas aplicables al Servicio y adoptar las medidas necesarias para asegurar su eficiente funcionamiento.
- 3º. Que, en conformidad a lo establecido por el artículo 43, de la Ley N° 20.084, la administración de los Centros Cerrados de Privación de Libertad y de los recintos donde se cumpla la medida de internación provisoria, corresponderá siempre y en forma directa al Servicio Nacional de Menores, con excepción de los Centros para la Internación en Régimen Semicerrado, cuya administración podrá corresponder en forma directa al Servicio Nacional de Menores o a los colaboradores acreditados que hayan celebrado los convenios respectivos con dicha institución.
- 4º. Que, por su parte, el Decreto Supremo N° 1378, de 2006, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, establece en su artículo 21, la obligación del Servicio Nacional de Menores de supervisión periódica, en tanto que el artículo 22, establece la obligación de supervisión técnica, de los distintos proyectos desarrollados. Asimismo, este último artículo dispone que, en el caso de los centros privativos de libertad, la supervisión técnica comprenderá además, las actividades de visitas trimestrales de los Directores Regionales del Servicio Nacional de Menores, que contemplen reuniones privadas con los adolescentes que se encuentren internos en los centros, supervisión mensual de procedimientos, frente a conflictos críticos, mediante informes elaborados por el director del centro, dirigidos a las respectivas direcciones regionales y al departamento técnico especializado del Servicio Nacional de Menores, y, por último, control mensual de procedimientos de segregación de adolescentes, mediante informes elaborados por el Director del Centro, dirigidos a las respectivas Direcciones Regionales y al Departamento Técnico especializado del Servicio Nacional de Menores.
- 5º. Que, en atención a la obligación de disponer visitas trimestrales, a que se ha hecho referencia en el considerando precedente, y en atención a la atribución de esta Dirección Nacional, a la cual se hace referencia en el considerando segundo del presente acto administrativo, corresponde a esta autoridad nacional el determinar

2356/19
on1

los lineamientos técnicos a seguir, en cumplimiento de la obligación de visitas, cuya observancia deberá ser cumplida por las instancias regionales.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE, el documento denominado "Orientación Técnica Visita de Directores Regionales a los Jóvenes en Centros de Administración Directa", cuyo texto es el siguiente:

**ORIENTACION TÉCNICA
VISITA DE DIRECTORES REGIONALES
A LOS JÓVENES EN CENTROS DE ADMINISTRACIÓN DIRECTA**

Departamento de Justicia Juvenil

Junio 2019

1.- INTRODUCCIÓN

La visita y entrevista presencial de los Directores Regionales a los jóvenes en centros de administración directa de SENAME en el área de justicia juvenil, es una disposición establecida en el Reglamento de la Ley N° 20.084 y es parte de la normativa que regula el proceso de Supervisión Técnica.

La función de la Supervisión Técnica, se encuentra expresamente indicada en la Ley Orgánica del Servicio Nacional de Menores, Decreto Ley N° 2.465, del año 1979,

Corresponderá especialmente a SENAME, diseñar y mantener una oferta de programas especializados destinados a la atención de niños, niñas y adolescentes, así como estimular, orientar y supervisar y fiscalizar técnica y financieramente la labor que desarrollan las instituciones públicas o privadas que tengan la calidad de colaboradores acreditados.

La supervisión es exigida por la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual establece en su artículo 3.3 "la responsabilidad del Estado en cuanto a la existencia de una supervisión adecuada de los servicios, instituciones y establecimientos encargado de la protección y cuidado de niños y niñas".

Específicamente, en cuanto a las visitas y de acuerdo a lo establecido en las Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad (Reglas de La Habana), adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/113 de 14 de diciembre de 1990,

La protección de los derechos individuales de los menores por lo que respecta especialmente a la legalidad de la ejecución de las medidas de detención será garantizada por la autoridad competente, mientras que los objetivos de integración social deberán garantizarse mediante inspecciones regulares y otras formas de control llevadas a cabo, de conformidad con las normas internacionales, la legislación y los reglamentos nacionales, por un órgano debidamente constituido que esté autorizado para visitar a los menores y que no pertenezca a la administración del centro de detención.

Por su parte, el reglamento de la Ley de Responsabilidad Adolescente, Ley N°20.084, establece:

Artículo 21. Supervisión periódica. El Servicio Nacional de Menores realizará supervisiones periódicas a los programas correspondientes, las que comprenden tanto los aspectos técnicos como financieros.

Artículo 22. Supervisión técnica. La supervisión técnica, estará orientada a controlar la calidad de la atención, la intervención desarrollada con los adolescentes y su resultado. Esta será responsabilidad de la respectiva dirección regional del Servicio Nacional de Menores y consistirá, a los menos, en visitas trimestrales de los supervisores técnicos regionales a cada centro o programa dentro de su ámbito de competencia territorial, para la aplicación de los instrumentos evaluativos [...]

Tratándose de centros privativos de libertad, comprenderá, además:

a) Visitas trimestrales de los Directores Regionales del Servicio Nacional de Menores, que contemplen reuniones privadas con los adolescentes que se encuentren internos en los centros.

Adicionalmente, los Directores Regionales se encuentran explícitamente asociados a exigencias reglamentarias relacionadas con:

Artículo 59. Ubicación y traslado. [...]En casos calificados por la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores y por razones de seguridad y en resguardo de la integridad del adolescente, podrá ordenarse su traslado hacia otro centro.

Artículo 70. Organización de la rutina diaria. El equipo directivo de cada centro deberá elaborar las normas de rutina diaria de los mismos, normativa que será enviada al Director Regional del Servicio Nacional de Menores para su aprobación [...]

Artículo 96. Traslado maternal y gestiones propias del parto: [...]Una vez verificado el nacimiento, éste será comunicado por el director del centro al juez de control de ejecución y al Director Regional del Servicio Nacional de Menores.

Artículo 119. Información y recurso (medidas disciplinarias). [...]El director del centro deberá comunicar al adolescente, sus padres o adulto responsable de su cuidado, de la sanción cuando ésta hubiere sido acogida, pudiendo éstos recurrir al Director Regional del Servicio Nacional de Menores, para solicitar la revisión de la resolución.

Artículo 141. Intervención de guardia armada. [...]Dicho requerimiento podrá formularse verbalmente debiendo, en todo caso, dejarse registro en el libro de novedades e informando a la brevedad posible, a la dirección regional del Servicio Nacional de Menores.

Artículo 145. Fuga. En caso de fuga de uno o más adolescentes, el director del centro deberá informar de inmediato del hecho, por la vía escrita más rápida, al juez de control de ejecución. Asimismo, deberá informar lo más pronto posible al Fiscal respectivo, al defensor del adolescente y a la dirección regional del Servicio Nacional de Menores [...]

Artículo 146. Uso excepcional de la fuerza. [...]Una vez culminada la intervención, el director del centro deberá disponer que el personal de salud y la unidad técnica del mismo entreguen una adecuada atención al o los adolescentes afectados, e informar a la dirección regional del Servicio Nacional de Menores.

En conclusión, se considera de suma importancia que el Director(a) Regional considere todos los antecedentes que por disposición reglamentaria recibe, y tener presente y actualizados dichos insumos al momento de efectuar la entrevista presencial con los jóvenes de cada centro de administración directa, respondiendo a las disposiciones de una manera más integrada y en función del espíritu que fundamenta dichos señalamientos, desde una óptica especialmente sensible a los estándares mínimos consagrados nacional e internacionalmente, como condiciones básicas que, en su correcta implementación, dan base ética y técnica a la imposición de medidas y sanciones que restringen o privan la libertad de jóvenes, como medida de último recurso.

2.- METODOLOGÍA

2.1. OBJETIVOS

- Dar cumplimiento a la normativa vigente que reglamenta la visita de directores regionales a los centros de administración directa, en el marco de la supervisión técnica.
- Concretar instancias de participación trimestral de los y las adolescentes y jóvenes, que permita una interlocución directa con el Servicio, representado por la figura del Director(a) Regional.
- Conocer, recabar y sistematizar la evaluación de los usuarios respecto a los centros de Administración Directa, en relación con Instalaciones, Servicios y Atención; Derechos y Buen Trato; Actividades y Rutina.
- Comprometer ante los jóvenes acuerdos sobre mejoras en las condiciones de vida, a fin de revertir situaciones de vulneración o insuficiencia de estándares de atención.

2.2. PLANIFICACIÓN

Antecedentes Previos a la Visita: Con antelación a la realización de las visitas, el Director Regional tendrá en cuenta los compromisos originados en la última visita (y su nivel de avance), así como todos los antecedentes sobre el centro vinculados a lo señalado en la introducción de éste documento (traslados, rutina, medidas disciplinarias, fugas, etc.), donde la versión de los jóvenes entrevistados resulta fuente de triangulación de esos antecedentes.

Ciclo Anual de Visitas. A fin de que el cumplimiento del levantamiento de la información se realice apropiadamente en forma y oportunidad, se plantea la necesidad de adecuar la planificación de las visitas según un ciclo anual que garantice completar 4 visitas anuales por centro (según lo requerido por el Reglamento de la Ley N° 20.084), del siguiente modo:

Línea	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
CIP	1ª			2ª			3ª			4ª		
CRC		1ª			2ª			3ª			4ª	
CSC			1ª			2ª			3ª			4ª

Procedimiento de entrega. Los verificadores serán remitidos por correo electrónico a la Unidad de Supervisión de la Dirección Nacional¹ y mediante valija como medio de verificación original. Además, se remitirá copia al Coordinador UJJ y al Supervisor de la Unidad de Justicia Juvenil que corresponden al centro visitado, quien procesará los requerimientos en la forma de una supervisión remota en la plataforma SENAINFO, consignando como hallazgos los problemas o necesidades detectados (evaluados con puntaje 1 o 2 según su nivel de gravedad o urgencia), lo que ameritará el diseño de un plan de acción en el sistema y cuyo seguimiento implementará el supervisor correspondiente y monitoreará su cumplimiento.

¹ pvera@sename.cl; soledad.arriagada@sename.cl; gabriel.sepulveda@sename.cl; h.bello@sename.cl

En caso de que la observación o necesidad se vincule al desempeño del defensor penal de los jóvenes, éste aspecto no depende directamente de la gestión del centro. Por lo tanto, el objetivo en el plan de acción será comunicar formalmente la solicitud a la Defensoría Local correspondiente y realizar seguimiento a que la situación sea respondida.

Plazos: La entrega de verificadores (informe de entrevista grupal, tabla de doble entrada y protocolo de acuerdos) se debe remitir a esta instancia Nacional, 15 días después de realizada la visita.

2.3. SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

- **Tipo de Muestra:** Aleatoria.
- **Tiempo mínimo de permanencia de los jóvenes en el centro:** 30 días en CSC y CRC. 15 días en CIP.
- **Tamaño de la muestra:** 10 jóvenes. En centros con menos de esa cantidad, el número corresponderá a la población total.
- **Representatividad:** Se debe resguardar la participación de jóvenes de distintas unidades funcionales (casas), tiempos de permanencia, edades, etc.

2.4. ENTREVISTA

2.4.1. ENCUADRE

A nivel reglamentario se exige que las visitas incluyen la organización de reuniones de carácter privado entre el Director(a) Regional y los jóvenes, por lo que la confianza y privacidad es un componente fundamental del encuadre de las entrevistas. Se explicará ante los jóvenes la naturaleza confidencial de las consideraciones y solicitudes.

2.4.2. DESARROLLO

La entrevista grupal debe ser conducida por el Director(a) Regional utilizando una pauta semi-estructurada para guiar la conversación (anexo A). Conjuntamente, el supervisor UJJ (o quien lo reemplace), apoya al Director Regional registrando información en la tabla de doble entrada (anexo B) y en tareas de moderación, entre otras necesarias.

Se presentan los participantes, los objetivos de la sesión, metodología, tiempo aproximado y el llamado a la motivación y participación a fin de identificar en conjunto las necesidades que puedan ser respondidas en base a compromisos.

Se orienta el desarrollo de la entrevista en función de la pauta correspondiente desglosada en las áreas de:

- Instalaciones, Servicios y Atención
- Derechos y Buen Trato
- Actividades y Rutina.

2.4.3. PROTOCOLO DE ACUERDOS / CIERRE DE LA VISITA

Con la información desplegada en base a una identificación de necesidades, se perfilan algunas acciones concretas posibles de comprometer: eventuales plazos, responsables, entre otros elementos, en el contexto de estimar de manera realista la factibilidad de lo comprometido, lo que queda consignado en el Formato Protocolo de Acuerdo (anexo C)

El cierre involucra culminar la visita en presencia del Director(a) de Centro a fin de consolidar el protocolo de acuerdos, firmado por todos los participantes.

4.- ANEXOS

**ANEXO A. Formato Entrevista Grupal
(Uso de Director/a Regional)**

I. Datos de Identificación

Región:

Centro:

Fecha:

Hora de Inicio:

Hora de Término:

Identificación de Participantes:

Nombre ²	Tiempo de Permanencia	Firma

II. Instalaciones, Servicios y Atención

1.- ¿Qué opinan sobre las instalaciones del centro?: Baños, dormitorios, espacios de recreación, áreas verdes, comedor, etc. ¿Se plantea alguna necesidad implementar, reparar o cambiar algún aspecto de las instalaciones?

² Es necesario que luego de la visita se identifique a los jóvenes utilizando el código niño de SENAINFO

4.- ¿Qué opinan sobre descansos, horas libres, privacidad, sueño, ocio o cualquier otro momento en que no tienen actividad estructurada? ¿Se aburren, sienten que necesitan más actividad o nuevas formas de mantenerse activo?

**ANEXO B. Tabla de Doble Entrada
(Uso de quien asista al Director(a) Regional)**

	INSTALACIONES, RUTINA Y ATENCION		
	Problemas	Necesidades	Personas Responsables
Instalaciones			
Servicios Básicos			
Atención			

DERECHOS Y BUEN TRATO

	Problemas	Necesidades	Personas Responsables
Trabajadores			
Defensor			
Pares			

ACTIVIDADES Y RUTINA			
	Problemas	Necesidades	Personas Responsables
Actividades			
Rutina/Planificación			
Descanso/Ocio			

ANEXO C. Formato Protocolo de Acuerdos

I. Datos de Identificación

Región:
Centro:
Fecha:
Hora de Inicio:
Hora de Término:

PROTOCOLO DE ACUERDOS			
	Acciones comprometidas Director Regional	Instancia Responsable / Firmas	Prioridad / Fecha de Seguimiento
Instalaciones, Rutina y Atención	Compromisos de Jóvenes: Compromisos del Director Regional:		
Derechos y Buen Trato	Compromisos de Jóvenes: Compromisos del Director Regional:		
Actividades y Rutina	Compromisos de Jóvenes: Compromisos del Director Regional:		

SEGUIMIENTO DE LOS ACUERDOS		
Acciones comprometidas	Cumplimiento	Fecha de Control



5.- REFERENCIAS

Ley N° 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Disponible: <http://bcn.cl/1uvyu>

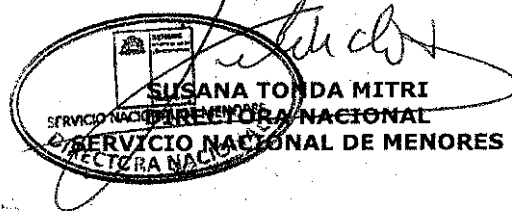
Organización Mundial de Naciones Unidas (1959). Declaración Universal de los Derechos del Niño. Disponible: [https://undocs.org/es/A/RES/1386\(XIV\)](https://undocs.org/es/A/RES/1386(XIV))

Organización Mundial de Naciones Unidas (1985). Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de Justicia de Menores. Disponible: <http://www.dpp.cl/resources/upload/files/documento/e03cb60c5cf390207a0969833f39d2c3.PDF>

Organización Mundial de Naciones Unidas (1990). Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de Menores Privados de Libertad. Reglas de La Habana. Disponible: https://www.unicef.org/panama/spanish/about_8042.htm

Reglamento Ley la Ley N° 20.084 que establece un Sistema de Responsabilidad de los Adolescentes por Infracciones a la Ley Penal. Disponible: <http://bcn.cl/1vgbc>

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE.



GBT/DDS/BUC/JRS
Distribución:

- Dirección Nacional.
- Departamento de Justicia Juvenil
- Departamento Jurídico.
- Oficina de Partes.