



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre de la institución:</b>	Aldea Infantil SOS Madreselvas
<b>Fecha de la visita:</b>	12 de abril de 2019

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	4
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	4
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	5
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	8
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	15

### 1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos.



En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la residencia **Aldea Infantil SOS “Madreselvas” (en adelante, Aldea Infantil “Madreselvas”)**, de la comuna de Macul, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

## 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez), que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior<sup>1</sup>.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades<sup>2</sup>. Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.

<sup>2</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).



colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>3</sup>.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

*“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.*

### 3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el marco de las facultades arriba descritas, la primera visita a una residencia de protección realizada por la Defensoría de la Niñez en el marco de su Proyecto Piloto de Visitas 2019 fue a la Residencia Aldea Infantil Madreselvas, con fecha 12 de abril de 2019.

Esta visita fue de tipo planificada. De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas planificadas son aquellas que *“se programan con antelación, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad”*.

La decisión de planificar una visita a dicho recinto en concreto, se debió a la ponderación de dos criterios. En primer lugar, se justificó en la deficiente evaluación de ella que efectuó el Poder Judicial a través de visitas realizadas por dicha institución en los meses de mayo y noviembre del año 2018, en atención a lo cual la jueza visitadora hizo una solicitud de nombrar administrador provisional de SENAME ante el Centro de Medidas Cautelares de Santiago (la cual, a la fecha de la visita de la Defensoría de la Niñez, se encontraba pendiente de resolución). En segundo lugar, la residencia en cuestión tenía una alta concentración de población infantoadolescente, En razón de lo anterior, los objetivos de la visita fueron observar el funcionamiento de la residencia, evaluar

---

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



la persistencia de los nudos críticos detectados por el Poder Judicial y obtener información sobre la percepción de los niños, niñas y adolescentes que residen allí sobre el estado de sus derechos.

#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por cuatro profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

<b>Profesional visitante 1:</b>	Patricia Muñoz García, Defensora de la Niñez
<b>Profesional visitante 2:</b>	Orielle Ahumada, abogada Sede Central
<b>Profesional visitante 3:</b>	María Luisa Montenegro, abogada Sede Central
<b>Profesional visitante 4:</b>	Catalina Vacarezza, psicóloga Sede Central

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	REM PER Aldea Infantil SOS “Madreselvas”
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Aldeas Infantiles SOS Chile
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo colaborador acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)
<b>Población destinataria:</b>	Niñas, niños y adolescentes de 6 a 17 años
<b>Director:</b>	Patricio Camus
<b>Dirección:</b>	Madreselvas N° 4625, Macul, Santiago

#### 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en tres etapas, consistentes en la realización de un recorrido para la observación general del establecimiento, la aplicación de ficha institucional al director de la residencia y la realización de entrevista a una adolescente.

Se realizó el recorrido virtual por el establecimiento, el que fue guiado por el director de la residencia. En esa instancia, se pudo observar las instalaciones y dependencias del



establecimiento, particularmente algunas casas, el patio y la cancha, la casa donde se encuentran las salas de apoyo educacional, de intervención individual y familiar y la enfermería, entre otros espacios. En el recorrido se pudo conversar con algunos niños, niñas y adolescentes y funcionarios/as.

## 7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

En contexto de aplicación de la ficha institucional, se abordó con el director los nudos críticos levantados por el Poder Judicial en mayo y noviembre de 2018, quien destacó una serie de avances a ese respecto. En el ámbito de la alimentación, se mencionó la implementación de un sistema de registro, con planillas de ingreso y egreso de alimentos y la adquisición de un sistema de refrigeración nueva y actualizada, con un costo de \$3.600.000. En el ámbito de la salud, se efectuó una reestructuración respecto de la gestión y administración de medicamentos, para lo que se contrató a un técnico en enfermería, quien además coordinaba las redes de salud. Por otro lado y en relación a las falencias en el ámbito de la infraestructura, se indicó que la residencia se adjudicó varios proyectos de SENAME, lo que le permitió obtener el financiamiento necesario para la reparación de las casas donde viven los niños, niñas y adolescentes, incluyendo la instalación de piso flotante, un generador eléctrico, mejoras en el sector de las salas de estar/livings y la instalación de calefacción centralizada, entre otros avances.

Así también se abordó el cambio de modelo de atención e intervención de Aldeas Infantiles SOS. El modelo antiguo se denominaba de “vida familiar”, el que planteaba que *“cada niño o niña necesita una madre, y crece de la manera más natural con hermanos y hermanas, en su propia casa, dentro del entorno de una aldea que lo apoya”*<sup>44</sup>, lo cual se replicaba en cada parte del programa de acogimiento de la institución. En cambio, el nuevo modelo apuntaba a un *“proceso continuo de cuidado y protección”* de los niños, niñas y adolescentes que allí viven. El piloto se desarrollaría otorgando un primer espacio de acogida y reparación del daño a los niños, niñas y adolescentes en la sede “Madreselvas”, donde cada uno contaría con un educador/a preferente con turno de miércoles a domingo, más cinco educadores/as de apoyo, con una jornada de ocho horas. En una segunda etapa, enfocada en la vinculación de los niños, niñas y adolescentes con la comunidad denominada “casas en comunidad”, se desarrollaría en sede “Ñuñoa”. Este piloto posteriormente se pretendía replicar en las 14 residencias de Aldeas Infantiles SOS a lo largo de Chile. Además, se abordaron las dificultades de este cambio, en el contexto de fusión de dos programas residenciales de acogimiento Aldeas Infantiles SOS, a saber, “Madreselvas” y “Ñuñoa”.

---

<sup>44</sup>Aldeas Infantiles SOS Internacional, “La política de los programas de Aldeas Infantiles SOS”, p.3. . Disponible en: <https://www.sos-childrevillages.org/getmedia/5731b567-aac6-42f2-9872-a4c3c4964279/Programme-Policy-es-small.pdf>.



En cuanto al financiamiento, se informó en dicha oportunidad que el año 2020 se acabaría el apoyo económico internacional de la institución, por lo que resulta importante destacar que el 70% del financiamiento de Aldeas Infantiles SOS Chile provenía de donaciones de entidades privadas.

Asimismo, se informó que respecto al procedimiento de solicitud de administración provisional realizada por la jueza visitadora que se encontraba abierto, se generaba mucho estrés tanto en la dirección como en el equipo.

Al momento de la visita, en Aldeas Infantiles sedes “Madreselvas” y “Ñuñoa” habían 59 niños, niñas y adolescentes, de los cuales 11 eran atendidos en la sede “Ñuñoa”.

## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Si bien se hizo una convocatoria en las casas visitadas a participar en entrevistas con la Defensoría de la Niñez, solo se concretó una entrevista semi estructurada a una adolescente, de iniciales [REDACTED] en la que se aplicó el instrumento denominado “Pauta de entrevista a NNA”. En esa instancia se indagó sobre aspectos relacionados con su situación familiar, rutina en la residencia, convivencia, ámbito escolar, su proyecto de vida, entre otras cosas. La información entregada a las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

## 9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Previo a la visita, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento acerca de los hermanos de iniciales [REDACTED] que vivían en la residencia y presentaban una grave situación de vulneración de derechos, cuyos antecedentes que se encontraban también a disposición de los órganos competentes (Ministerio Público y Poder Judicial). En razón de ello, de manera previa y posterior a la visita, la Defensoría de la Niñez se contactó con la curadora *ad litem* de aquellos para contar con más información respecto a su situación y hacer seguimiento de la misma. Así también, se enviaron Oficios a la residencia y a SENAME para obtener información y recomendar acerca de la adopción de medidas en su favor<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> La Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N° 127/2019, de fecha 22 de abril del 2020, dirigido a la Residencia Aldea Infantil “Madreselva”, requiriendo información sobre medidas y acciones tomadas en favor de los hermanos. Así también, remitió el Oficio N° 135/2019, de fecha 25 de abril del 2019, solicitando adoptar medidas de protección en su favor.



Al momento de la visita, los hermanos mayores permanecían en la residencia manteniendo contacto periódico con otros dos hermanos/as más pequeños/as que se encontraban en la residencia RLP Hogar Santa Catalina, de la comuna de Quinta Normal.

## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

### **i) Buena disposición de la dirección y el equipo ante la visita**

Cabe destacar que se observó una buena disposición de la dirección de la residencia ante la visita realizada por el equipo de la Defensoría de la Niñez. Además, se advirtió que el director concordaba tanto con el diagnóstico inicial de la residencia respecto de sus deficiencias, como con la mayoría de las recomendaciones que órganos como el Poder Judicial habían realizado. A partir del discurso de la dirección se pudo reconocer flexibilidad y disposición al cambio, siendo ambas características fundamentales a la hora de generar buenas prácticas.

### **ii) Instalación de procesos en la residencia**

En la visita realizada se observó la instalación de procesos en ámbitos donde no los había, acogiendo las recomendaciones del Poder Judicial; a saber, proceso de gestión y administración de medicamentos, supervisión de dupla técnica que interviene con los niños, niñas y adolescentes en la residencia, gestión y conservación de alimentos, entre otros. Si bien se observó que persistían algunas deficiencias, particularmente respecto a su formalización y protocolización, se destacó la implementación de otros procesos en la práctica, pues permitirán visibilizar las tareas y pasos respecto a actividades complejas y cotidianas que en el día a día pasan desapercibidos, pero que impactan en las condiciones de vida de niños, niñas y adolescentes en la residencia.

### **iii) Transparencia y acceso a la información de la residencia**

La disponibilidad de la información solicitada desde el inicio de la visita realizada fue inmediata, y la actuación de los profesionales y técnicos de la residencia mostraban concordancia con el principio de transparencia que debe orientar su actuar. Para ilustrar lo anterior, el director pidió apoyo administrativo para contestar y entregar de manera rápida y oportuna la información solicitada en el marco de aplicación de la ficha institucional aplicada, quien conocía las fuentes donde constaban la mayoría de los datos solicitados. Por su parte, la funcionaria técnico en



enfermería encargada de la gestión y administración de medicamentos de la residencia, puso a disposición del equipo la información de salud de los niños, niñas y adolescentes.

#### **iv) Gestión de convenios a favor de los niños, niñas y adolescentes**

Aldeas Infantiles SOS Chile realizó un convenio con Clínica Dental Siria, quienes habían efectuado atención dental integral a los niños, niñas y adolescentes que vivían en la residencia, tanto de diagnóstico como de intervenciones y reparaciones dentales específicas. Así también, el director señaló que la Dirección Nacional de SENAME, suscribió convenio con Ópticas Schilling, quienes otorgaron lentes ópticos para todos los niños, niñas y adolescentes que lo requerían.

### **11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN**

A partir de la visita realizada, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

#### **i) Cambio de modelo en contexto de pérdida de financiamiento económico internacional**

En la visita se informó sobre el cambio de modelo de atención e intervención que pretendía instaurar Aldeas Infantiles SOS Chile, el que se trataba de pasar desde un modelo con una única persona cuidadora de los niños, niñas y adolescentes que allí vivían, a tres turnos atendidos por educadoras/es de trato directo. Este cambio de modelo se implementaría, en primera instancia, como proyecto piloto en la sede “Madreselvas”, para luego hacerlo en todas sus residencias a lo largo del país.

Este proceso se desarrollaba en un contexto complejo desde un punto de vista económico, pues el apoyo financiero a la residencia terminaría en el año 2020. Es por eso que, paralelamente a la modificación en el modelo de atención, deberían trabajar en un modelo de financiamiento de autosustentabilidad que permitiera la subsistencia y mantención de las residencias en condiciones óptimas, para que los niños, niñas y adolescentes que allí residen no se vieran afectados.

#### **ii) Proceso de fusión inconcluso en Aldeas Infantiles SOS y “Plan de Mejoras” en contexto de resolución de emergencia de SENAME**

A la fecha de la visita aún no se concluía con el proceso de fusión entre los programas de acogimiento familiar de Aldeas Infantiles: “Madreselvas” y “Ñuñoa”, lo que impedía contar con un escenario propicio para implementar el nuevo modelo de atención e intervención de Aldeas





Infantiles SOS Chile. El desarrollo de este proceso había sido complejo y muy extenso, puesto que se había dado en un marco de inestabilidad, tanto para los niños, niñas y adolescentes como para el personal de la residencia. Esta situación se fue complejizando principalmente porque Aldea Infantil SOS Madreselvas perdió la licitación de su proyecto, por lo que se encontraban funcionando por resolución de emergencia de SENAME.

Según se informó en la visita, mientras el proceso de fusión de las sedes “Madreselvas” y “Ñuñoa” no concluyera, SENAME exigía que la sede “Ñuñoa” continuara funcionando, lo que se hacía con muy bajo presupuesto. Esta grave situación aportaba tensión e incertidumbre al sistema residencial, y dificultaba el óptimo funcionamiento de las residencias.

Se advirtió que esta situación provocaba una sensación de incertidumbre con consecuencias importantes en la vida de los niños, niñas y adolescentes residentes, pues no había claridad de la continuidad de dicho programa de acogimiento residencial. De resolverse el cierre de la residencia Aldea Infantil “Madreselvas”, la situación de los niños, niñas y adolescentes se vería alterada y el vínculo con las educadoras de trato directo se interrumpiría, lo que impactaría la estabilidad de los niños, niñas y adolescentes que permanecen allí. Además, dado que esta situación involucraba que se destinaba menos financiamiento en la misma, existía una dificultad para invertir en las mejoras de calidad de su atención.

En este contexto, además, se estaba desarrollando un “Plan de Mejoras” diseñado por la Residencia Aldea Infantil “Madreselvas” e iniciado en junio de 2018, que significó el cambio del equipo directivo y técnico. Este tenía como objetivo optimizar y fortalecer los ámbitos de intervención, protección y cuidado de los niños, niñas y adolescentes. En la visita se pudo observar que su implementación había permitido la ejecución de cambios en diversas áreas de la residencia.

### **iii) Falta de aplicación de batería diagnóstica en relación a consumo de alcohol y drogas a niños, niñas y adolescente**

A partir de la información recogida, existirían serias sospechas sobre el consumo de alcohol y/o drogas por parte de algunos niños, niñas y adolescentes que habitaban en la residencia. Sin embargo, no se les aplicaba ningún test especializado de tamizaje y diagnóstico.

El tema del consumo de drogas y/o alcohol genera un impacto negativo invaluable en lo que tiene que ver con la salud y la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, por lo que se requiere realizar acciones que aborden este tema de manera específica. Esto es fundamental para satisfacer el derecho a la salud y a la integridad física y psíquica de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia.



#### **iv) Insuficiencia de personal en la residencia**

A la fecha de la visita, se contaba sólo con una dupla psicosocial para la atención de 30 niños, niñas y adolescentes. Esto no cumple la norma técnica de SENAME, la que está diseñada para contar con un equipo técnico suficiente para la intervención de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, considerando una dupla para la atención de 15 niños, niñas y/o adolescentes. Su incumplimiento, a su vez, no les permite alcanzar el estándar internacional que establece la necesidad de otorgar una atención personalizada y oportuna a los niños, niñas y adolescentes y sus familias. Esta discordancia impide el cumplimiento eficiente y oportuno de tareas, tales como la actualización de planes de intervención, una intervención más personalizada y de mejor calidad, entre otros.

#### **v) Insuficiencia en las horas psiquiátricas en residencia**

Según informó el director, al momento de la visita la residencia contaba con los servicios de una psiquiatra, que asistía solo los días viernes en la tarde durante 4 horas, y quien tenía que atender a todos los niños, niñas y adolescentes de la residencia. Si bien también son atendidos en la red pública, es menester considerar el alto número de población infantoadolescente de la residencia que se encontraba con tratamiento farmacológico, así como las falencias del sector público respecto a disponibilidad de horas de esta especialidad. De esta forma, resulta evidente que la cantidad de horas psiquiátricas intraresidencial no daban abasto para una atención de calidad y oportuna de todos.

#### **vi) Insuficiencia de instancias recreativas en la residencia**

Se observó que la residencia contaba con escasos talleres recreativos, dentro de los que se pueden mencionar música, serigrafía e inglés. Resulta importante ampliar esta oferta recreativa y de esparcimiento de los niños, niñas y adolescentes residentes, enfocándose en cubrir necesidades que consideren las etapas de su ciclo vital, ampliando las temáticas de acuerdo al interés manifestado por ellos. En este ámbito, es importante considerar especialmente a los niños y las niñas pertenecientes al rango etario de 5 a 9 años, quienes usualmente se encuentran más invisibilizados respecto a su derecho al descanso, al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad, el que se encuentra establecido en el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

#### **vii) Estándares técnicos de SENAME distintos a los de la institución**



Se observó que existía una brecha entre los estándares técnicos de SENAME y los estándares del modelo de atención e intervención de Aldeas Infantiles SOS Chile, lo que implicó como consecuencia que los indicadores o verificadores de cumplimiento de metas de la institución se encontraban bajo los estándares de atención. Esto a su vez, fue observado en las supervisiones que realiza SENAME. Un ejemplo de esta brecha, como ya se mencionó, se da en el número de niños, niñas y adolescentes que atiende cada dupla psicosocial.

#### **viii) Falta de capacitación del personal**

En la visita se advirtió la insuficiencias de las capacitaciones del personal de la residencia desde distintas aristas. Primero, por quienes las impartían, pues muchas veces eran alumnos en práctica. Segundo, por el tipo de temáticas abordadas, las cuales, a veces, carecían de especialización en infancia y temas afines. Y tercero, por la irregularidad de las mismas, ya que no se trataba de un proceso continuo ni planificado de capacitación. Si bien el director manifestó conocer la importancia de las capacitaciones, manifestó la existencia de problemas insalvables para construir un mejor proceso, que tenían relación con la dificultad de que el personal pueda asistir a una capacitación y paralelamente, la residencia pueda continuar funcionando de manera normal.

#### **ix) Falta de programa de cuidado de equipo en la residencia**

Según la información recabada, no existía ni plan ni protocolo de cuidado de equipo a la fecha de la visita. Es importante señalar que brindar instancias de contención al personal debe ser parte de un plan o programa de autocuidado y no abordarse como instancias aisladas y reactivas a la contingencia.

En este sentido, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben.

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad y restricciones a su libertad, presentan características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

#### **x) Corregir la situación eléctrica pendiente en la residencia (TE1)**



Se pudo observar que, a la fecha de la visita, las instalaciones eléctricas en la residencia no se encontraban implementadas de forma adecuada, informando el director que se encontraba pendiente la tramitación del certificado TE1 ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

Es imprescindible para la residencia contar con dicha certificación, la que permite establecer que sus dependencias cumplen con la normativa eléctrica vigente. Esta tramitación debe concretarse con la máxima urgencia considerando que se encuentra pendiente desde el año 2018 y que su inexistencia impacta directamente en las condiciones de habitabilidad de los niños, niñas y adolescentes residentes al constituirse en una fuente de riesgo para sus vidas y su integridad física.

**xi) Apoyo especializado en declaración de instalaciones interiores de gas de la residencia (TC6)**

Al indagar sobre los aspectos relacionados con infraestructura, los responsables de la residencia indicaron que no se habían regularizado las instalaciones de gas. Se aseguró que este tema específico se abordaría de manera independiente, sin intervención de SENAME, y con una inversión de \$10.000.000 de Aldeas Infantiles SOS.

Esta situación irregular se ha mantenido en un extenso período de tiempo, lo que impacta en las condiciones de vida y habitabilidad de los niños, niñas y adolescentes de la residencia, involucrando un evidente riesgo a su vida e integridad física que debe ser subsanado con extrema urgencia.

**xii) Deficiencias en medidas de seguridad**

La dirección de la residencia informó en la visita que no contaban con medidas de seguridad, tales como muro perimetral y luminarias, pese a ser requerido desde hace mucho tiempo. Lo anterior, puesto que aun no se liberaban los dineros de parte de SENAME, asociados a uno de los proyectos de emergencia que se logró adjudicar la residencia Aldea Infantil “Madreselvas” y que contemplaba esas instalaciones. Tanto el muro perimetral como las luminarias son necesarios para disminuir riesgos, tales como el ingreso de extraños a la residencia, que los niños, niñas y adolescentes escalen el muro con el riesgo al que se exponen con ello, y así satisfacer su necesidad de seguridad y protección.

**xiii) Falta reforzar el trabajo en red**



Se advirtió que la Residencia Aldea Infantil SOS “Madreselvas” contaba con un débil trabajo en red en áreas relevantes de la vida los niños, niñas y adolescentes, como salud, educación, recreación, entre otros. Lo anterior dificultaba lograr intervenciones integrales para quienes allí viven, articulando a los distintos actores, para así garantizar el desarrollo integral y bienestar de estos.

Para ilustrar lo anterior, durante la visita se tomó conocimiento de que existían algunos casos de niños, niñas y adolescentes a quienes los colegios a los cuales asistían condicionaban su posibilidad de asistir a clases al acompañamiento de un educador/a cuando presentaban dificultades conductuales, lo que, claramente, dificulta sus procesos de reinserción escolar y educativos en general.

En este sentido, se requiere de un trabajo coordinado de la residencia con los distintos actores y espacios de la comunidad, para lograr que las intervenciones con los niños, niñas y adolescentes y sus familias pueden ser de mayor calidad, pertinentes y eficientes. Esto es esencial, además, para conseguir una mayor inclusión social y evitar su estigmatización, tanto durante el período de acogida como con posterioridad a este, según lo establecen los estándares internacionales.

#### **xiv) Ausencia de instancias de participación de niños, niñas y adolescentes**

Se advirtió la falta de espacios e instancias adecuadas y suficientes de participación de niños, niñas y adolescentes en distintos ámbitos en la residencia. Si bien existían algunas instancias de participación, tales como el “Consejo consultivo de adolescentes y jóvenes” y la “reunión de casas”, ambas carecían de indicadores y/o verificadores que dieran cuenta de su efectividad e idoneidad, como formas de participación efectiva de niños, niñas y adolescentes.

En razón de lo anterior, es prioritario que la residencia logre apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación de niños, niñas y adolescentes, establecidos en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Este derecho es clave, pues aquel permite interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido es importante recordar que el derecho a ser oído no sólo se refiere a escuchar a los niños, niñas y adolescentes, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse, se justifique, desde su interés superior, por qué ésta no se consideró.

La existencia de estos espacios de participación, si bien es necesaria respecto de todos los niños, niñas y adolescentes, resulta particularmente necesaria respecto de aquellos menores de 14 años, quienes, en razón de su edad, generalmente se encuentran aún más excluidos de una participación efectiva que les permita intervenir en la toma de decisiones que podrían afectar su vida.



**xv) Ausencia de sistema de registro en varios ámbitos relevantes**

Se observó la ausencia de registros acerca de información relevante en ciertos ámbitos tales como eventos de vulneración de derechos, denuncias interpuestas a favor de los niños, niñas y adolescentes, visitas de abogados/as, entre otros. El objetivo de implementar estas acciones es contar con información actualizada de las causas de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia, permitiendo así informar a las víctimas y sus familias del proceso judicial y sus avances, respetando su derecho a la información y participación, así como también contar con un registro de sus abogado/as, que permita resguardar su derecho a la participación en el proceso judicial.

**xvi) Falta de participación de los niños, niñas y adolescentes en planes de intervención individual (PII)**

En la visita se constató que la gestión de la dirección y del equipo técnico de la residencia se encontraba focalizada en actualizar los planes de intervención de los niños, niñas y adolescentes, sin que se garantizara en ello su participación. Es importante comprender que estos planes son fundamentales en los procesos de atención de los niños, niñas y adolescentes, y sus familias, no solo para planificar técnicamente la intervención, sino también para revisar periódicamente la misma y evaluar el avance de sus procesos. Esta elaboración de planes de intervención, su revisión y actualización se debe hacer de manera conjunta con los niños, niñas y adolescentes, lo que además de promover y hacer efectivo su derecho a la información, se garantiza su derecho a la participación, toda vez que el niño, niña y adolescente se constituye en protagonista del proceso interventivo.

**xvii) Falta de renovación de casas y condiciones deficientes de infraestructura**

En la visita se observó que dos casas no habían sido restauradas, así como también algunas áreas de la residencia y otros espacios de infraestructura que requieren de renovación o mejoras. Por ejemplo, en el cuarto de lavandería de las casas persistía la humedad, la que podría dañar otras estructuras de la casa, como el piso flotante instalado hacía poco tiempo. También se observaron cortinas descolgadas o rotas en algunas casas. Las mejoras y conservación de los espacios e infraestructura impacta positivamente en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

**xviii) Falta de personalización de espacios**



En la visita se pudo observar que la mayoría de los espacios no contaban con elementos que identifiquen a los niños, niñas y adolescentes que viven ahí. Es importante señalar la importancia de disponer de espacios propios y personalizados, lo que favorece su autonomía y capacidad de decisión, y aportan en su bienestar emocional. Todo lo anterior, promueve además el ejercicio efectivo de su derecho a la privacidad e intimidad, así como también su derecho a la identidad.

#### **xix) Falta de supervisión en el uso de internet**

A la fecha de la visita, el control de internet se realizaba de manera presencial y, más que nada, respecto a los horarios de uso. El resguardo de los niños, niñas y adolescentes respecto al uso del internet es fundamental, por los riesgos a su integridad y seguridad que su acceso puede representar en relación a contenido inadecuados para su edad, entre otras cosas. Esta herramienta de control, más el acompañamiento y orientación de las educadoras de trato directo en su utilización, permitirá que el internet sea un aporte en la vida de los niños, niñas y adolescentes, evitando riesgos.

#### **xx) Insuficiencias en supervisión técnica mensual de SENAME**

Según lo informado por el director, si bien se realizaron visitas regulares de supervisión de SENAME, en el mes de febrero ésta no se habría realizado. En ese sentido, es central que la supervisión técnica de SENAME se cumpla de manera estricta, en tiempo y forma, para lograr evaluar, de manera efectiva y continua el “Plan de Mejoras” diseñado por la residencia. En esta línea, la Dirección Regional de SENAME debe realizar supervisión técnica de esta residencia de manera mensual, según lo indica la normativa vigente.

## **12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES**

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, esta institución remitió los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones a los órganos competentes de acuerdo a los nudos críticos observados: Oficio N° 180/2019, dirigido a la residencia Aldea Infantil Madreselvas y Oficio N° 181/2019, dirigido al Servicio Nacional de Menores, ambos con fecha 6 de junio de 2019. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

### **I) A la Residencia Aldea Infantil Madreselvas (Oficio N° 180/2019):**

#### **1. En cuanto a la implementación del sistema de registro:**



Se solicitó y recomendó:

- a) Diseñar e implementar un sistema de registro y seguimiento de las denuncias impetradas en favor de los niños, niñas y/o adolescentes residentes.
- b) Elaborar un registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- c) Elaborar un registro que consigne a las personas que concurran a visitar a los niños, niñas y adolescentes, considerando un acápite específico respecto de las visitas de sus curadores *ad litem*.

## **2. En cuanto a los procesos y protocolos de actuación de la residencia:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Escriturar todos los procesos existentes al interior de la residencia, y establecer indicadores para verificar su cumplimiento por parte de su personal.
- b) Establecer los procesos asociados a las innovaciones que se están implementando en la residencia, tales como el nuevo modelo de intervención.
- c) Elaborar protocolos de actuación en ámbitos relacionados con la intervención en crisis, la administración de medicamentos, el apadrinamiento de niños, niñas y adolescentes.
- d) Socializar estos procesos y documentos con el personal y los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia.

## **3. En cuanto a la participación de los niños, niñas y adolescentes en los planes de intervención:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Contemplar en el plan de intervención el diagnóstico del niño, niña y adolescente, el plan de trabajo con cada uno y los ámbitos de intervención, estableciendo objetivos, y metas a cumplir. Así también, actualizarlo periódicamente en coherencia con los avances de la intervención.
- b) Informar y actualizar este proceso en conjunto con los niños, niñas y adolescentes, considerando la etapa del ciclo vital en la que se encuentran.

## **4. En cuanto a instancias de autocuidado y capacitaciones del personal:**

Se solicitó y recomendó:





- a) Diseñar e implementar un programa de cuidado de equipo, especializado y permanente, orientado a resguardar la salud mental de quienes intervienen día a día con los niños, niñas y adolescentes residentes.
- b) Conocer las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes que allí habitan y, con esta información, diseñar e implementar una planificación de capacitaciones especializadas en derechos humanos de la infancia y adolescencia, orientadas al perfil de los funcionarios/as de la residencia.
- c) Considerar capacitaciones a funcionarios/as que les permitan replicar dichos procesos de formación con los demás funcionarios/as y profesionales de la residencia.

#### **5. En cuanto al trabajo en red:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Reforzar e intencionar el trabajo en red de la residencia Aldea Infantil Madreselvas de manera articulada con el intersector, a saber, escolar, salud, recreación, entre otros.
- b) Que el coordinador de redes de la residencia, cumpla un rol de efectivo articulador de dichas instancias, con el propósito de lograr intervenciones oportunas y eficaces a favor de los niños, niñas y adolescentes residentes.

#### **6. En cuanto a la participación de niños, niñas y adolescentes en sus planes de intervención:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Propiciar, fomentar y crear instancias de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que habitan la residencia, mediante espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por ellos mismos, y que cuenten además con protocolos adecuados para su ejecución.
- b) Arbitrar las acciones que sean necesarias para considerar, valorar y tener debidamente en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes en toda decisión que le pueda afectar.

#### **7. En cuanto al consumo de alcohol y/o drogas:**

Se solicitó y recomendó:



- a) Implementar baterías diagnósticas sobre el consumo problemático de drogas y alcohol e intervención especializada en el tema.
- b) Requerir al Servicio Nacional de Menores la intervención para que dicho organismo, en conjunto con el Ministerio de Salud y SENDA, apliquen la batería técnica de diagnósticos de consumo en población infantoadolescente, generando así sus tratamientos de manera especializada y oportuna.
- c) Delinear planes de intervención diferenciados y especializados que incorporen el abordaje de este tema.

#### **8. En cuanto a las horas de psiquiatra de la residencia:**

Se solicitó y recomendó contratar directamente o requerir más recursos de parte del Servicio Nacional de Menores, para aumentar las horas de intervención del profesional médico psiquiatra.

#### **9. En cuanto a la dotación de personal:**

Se solicitó y recomendó aumentar la dotación del equipo técnico a la brevedad, específicamente la dotación de las duplas psicosociales de atención directa, dando cumplimiento a la normativa nacional e internacional.

#### **10. En cuanto al desarrollo integral y reinserción social:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Promover la participación efectiva de los niños y niñas, brindándoles un espacio concreto en el que puedan manifestar cuáles son sus a la hora de conocer sus intereses, evaluando con dicha información la oferta de red comunitaria de la residencia.
- b) Ampliar la oferta de actividades recreativas.

#### **11. En cuanto a las condiciones de infraestructura:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Arreglar y restaurar dependencias e infraestructura que requieren de renovación o mejoras, para que los niños, niñas y adolescentes, y el personal de la residencia se sientan habitando un lugar agradable y seguro.
- b) En relación a las casas renovadas recientemente, que cuentan con calefacción centralizada, invertir en sellar puertas y ventanas, para lograr aislación térmica de las mismas y así maximizar los recursos invertidos en ella.



## **12. Respeto a la personalización de los espacios:**

Se solicitó y recomendó personalizar algunas áreas de las casas donde residen los niños, niñas y adolescentes, particularmente sus habitaciones.

## **13. En cuanto al sistema de control de internet:**

Se solicitó y recomendó contratar un plan de internet con sistema de control parental, toda vez que esta herramienta permite controlar y/o restringir el contenido de los programas de la red a los que los niños, niñas y adolescentes pueden acceder.

## **II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 181/2019)**

### **1. En cuanto a la situación eléctrica de la residencia (TE1):**

Se solicitó y recomendó tramitar directamente o apoyar a la administración de la residencia en la tramitación del certificado de TE1 ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

### **2. En cuanto al documento sobre declaración de instalaciones interiores de gas de la residencia (TC6):**

Se solicitó y recomendó intervenir directamente en este ámbito, sea para concretar la ejecución de dicha corrección, o sea apoyando la agilización de este proceso, logrando que se cuente con las certificaciones vigentes respecto a la instalaciones interiores del gas de la residencia.

### **3. En cuanto a la supervisión técnica mensual de SENAME:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Garantizar que la supervisión técnica establecida se cumpla de manera estricta en tiempo y forma, para lograr evaluar, de manera efectiva y continua el “Plan de Mejoras” diseñado por la residencia.
- b) Que la supervisión sea ejecutada siempre por un mismo supervisor, con el propósito que este funcionario conozca los resultados del proceso de supervisión anterior, dando continuidad efectiva y eficiente al proceso.



#### **4. En cuanto al “Plan de Mejoras” de la residencia:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Continuar apoyando el “Plan de Mejoras” diseñado por la residencia.
- b) Apoyar y acompañar activamente durante el cambio estructural (fusión entre los programas de acogimiento “Madreselvas” y “Nuñoa”), proceso que debería finalizar el mes de abril del año 2020.

#### **5. En cuanto a la seguridad:**

Se solicitó y recomendó, que se liberen los dineros asociados al proyecto de emergencia adjudicado y que permita ejecutar el proyecto que financiaría la instalación del muro perimetral y luminarias.

#### **6. En cuanto a la fusión de Aldea Infantil Madreselvas bajo resolución de emergencia:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Resolver, a la máxima brevedad posible, la situación administrativa y financiera en la que se encuentra la residencia, en el contexto del proceso de fusión con sede “Nuñoa”.
- b) En el contexto de un posible cierre de la residencia Aldea Infantil SOS Madreselvas, apoyar el proceso de transición, para que este se ejecute con el menor impacto posible en el desarrollo vital de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentren.

#### **7. En relación a instancias de cuidado de equipo**

Se solicitó y recomendó, impartir, apoyar y/o supervisar instancias de cuidado de equipo al personal, tanto al equipo técnico como las educadoras de trato directo, a cargo de profesionales especializados en la materia.

#### **8. En cuanto a instancias de capacitación del personal**

Se solicitó y recomendó:

- a) Impartir, apoyar y/o supervisar instancias de formación en conocimientos y competencias funcionales del personal.
- b) Crear un programa de formación continua, considerando los perfiles de funcionarios/as y las necesidades propias de cada función y cargos, teniendo como eje central de su diseño, la



satisfacción y resguardo efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

- c) Apoyar activamente la implementación de instancias de formación en variados temas de infancia y adolescencia y en temas afines, desde un enfoque psicosocial y de derechos.

#### **9. En cuanto a la aplicación de la batería de diagnóstico de consumo de alcohol y drogas**

Se solicitó y recomendó:

- a) Coordinar, de manera efectiva y a la máxima brevedad, a las instituciones responsables de la determinación diagnóstica de situación de consumo de drogas y/o alcohol de niños, niñas y adolescentes residentes en el centro, con el fin de que éstos reciban un tratamiento acorde a sus necesidades y características individuales.
- b) Exigir el cumplimiento del compromiso adquirido por el Ministerio de Salud y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, adquirido en el contexto de la mesa convocada por esta Defensoría de la Niñez para abordar la crítica situación que enfrentan los cerca de 6.500 niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo la tutela del Estado y que requieren una atención de salud que determine si presentan o no consumo de drogas y/o alcohol y el tratamiento para dicha enfermedad.

OA

*Fecha de elaboración de informe final versión web: 10 de noviembre de 2020.*