



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	REM PER Aldeas Infantiles SOS Madreselvas
Fecha de la visita:	23 de enero de 2020

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	5
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	¡Error! Marcador no definido.
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
8. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN	7
10. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	8
11. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	¡Error! Marcador no definido.
12. GESTIONES ADICIONALES	¡Error! Marcador no definido.

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 en 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 monitorear 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 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 por los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como actores 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 “**REM PER Aldeas Infantiles SOS Madreselvas**”, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a los 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 superior¹.

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

¹ Artículo 2 de la Ley N° 21.067.



los niños, niñas o 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 entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la 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 competencia³.

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 Crueles, 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

La Residencia “REM PER Aldea SOS Madreselvas” fue visitada por primera vez por la Defensoría de la Niñez el día 12 de abril de 2019, en virtud del proceso de visitas de dicho año, que estableció la realización de visitas a instituciones como experiencia piloto. Con posterioridad, el día 19 de agosto de 2019, se realizó una segunda visita, esta vez de seguimiento, a fin de verificar el estado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en la primera visita. La visita a la que refiere este informe, de fecha 23 de enero de 2020, es la tercera efectuada a la Residencia, y la segunda de seguimiento.

Es importante señalar que, con fecha 15 de octubre de 2019, se solicitó la administración provisional de la Residencia, dado que, a juicio del 1° Juzgado de Familia de Santiago, su dirección no habría brindado las condiciones mínimas de protección para los niños, niñas y adolescentes que residen allí. Quedó designado al efecto el Sr. Pablo Muñoz Vallejos, funcionario del Servicio

² Letra e), artículo 4, Ley N°21.067.

³ Inciso final, artículo 4, Ley N°21.067.



Nacional de Menores, quien ejerció dicha función de administración desde el día 17 de diciembre de 2019.

Así, la presente visita de seguimiento tuvo como objetivo general determinar el estado de cumplimiento respecto de las recomendaciones realizadas por esta Defensoría de la Niñez con anterioridad, así como también las efectuadas por el Poder Judicial en el año 2019, teniendo en cuenta además los cambios que se pudieren haber producido con la designación de administrador provisional efectuada hace un mes a la fecha de la visita, tiempo estimado como suficiente para notarlos.

Además, se tuvo como especial requerimiento la indagación sobre una denuncia de vulneración de derechos, informada a la Defensoría de la Niñez el día 22 de enero de 2020. En concreto, esta habría ocurrido el 17 de enero de 2020, y habría consistido en malos tratos verbales de los cuales habría sido víctima el adolescente de iniciales [REDACTED] quien residía en la Residencia, por parte de un profesional de la Residencia; situación que, además, habría sido presenciada por una funcionaria, quien no habría prestado la debida contención al adolescente. Este hecho fue denunciado por el administrador provisional ante el Ministerio Público, asignándosele el RUC [REDACTED]

Finalmente, otro objetivo central de la visita fue obtener la percepción de los niños, niñas y adolescentes que residen en la residencia, respecto de su situación y el respeto de sus derechos, para luego realizar las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito.

Por estos motivos, se definió realizar una visita de carácter reactiva. De acuerdo al Protocolo de visitas de la Defensoría de la Niñez, esta es aquel tipo de visitas que “se lleva a cabo frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que amerite realizar una visita particular y urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los NNA que se encuentran al interior, mediante la ejecución de las acciones pertinentes”. Esta visita reactiva, a su vez, sería de seguimiento respecto de las recomendaciones emitidas con anterioridad, teniendo en cuenta que esta Residencia ya había sido visitada en instancias anteriores.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

Profesional encargada/o de la visita:	María José Jara, abogada del Equipo de visitas
Profesional visitante 1:	María José Jara, abogada del Equipo de visitas
Profesional visitante 2:	Sofía Stutzin, psicóloga del Equipo de visitas



Profesional visitante 3:	Orielle Ahumada, abogada del Equipo de visitas
---------------------------------	--

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Aldeas Infantiles SOS Madreselvas
Nombre de la institución a cargo:	Aldeas Infantiles SOS Chile
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado de SENAME
Modalidad de intervención:	REM PER
Tipo de financiamiento:	Subvención de SENAME
Fecha de fundación:	Año 1969
Administrador provisional del Servicio Nacional de Menores:	Pablo Muñoz Vallejos
Dirección:	Madreselvas N° 4625, Macul, Santiago
Teléfono:	222719752
Correo electrónico:	aldea.madreselvas@aldeasinfantiles.cl

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

La visita comenzó con un recorrido general por las instalaciones de la residencia, pudiendo observar y fotografiar las oficinas administrativas, patio, casas, biblioteca, enfermería, canchas, entre otras instalaciones, además de interactuar con niños, niñas y adolescentes, así como con educadoras de trato directo y profesionales que se encontraban allí.

Es importante mencionar además que, al momento de la visita, los niños, niñas y adolescentes de las casas N° 1 a 4 (de las 7 casas habilitadas) se encontraban de paseo fuera de la Residencia. Por ese motivo, el número de niños, niñas y adolescentes observados en la visita fue relativamente bajo, considerando la población total.

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

Se hizo levantamiento de información con el administrador provisional y con distintas profesionales de la Residencia. Para ello se aplicaron los instrumentos Ficha institucional, y "Check list estado de cumplimiento de recomendaciones".



Finalmente, cabe agregar que, teniendo en cuenta la extensión de la visita y los objetivos de la misma, en la aplicación de los instrumentos para el levantamiento de información con funcionarios/as se ahondó en aspectos relacionados con la población atendida, dotación del personal, gestión del establecimiento, recursos materiales e infraestructura, salud, alimentación, educación, convivencia, participación, desarrollo integral y reinserción, e intervención.

Por otra parte, se informó que desde el 1 de enero de 2020 comenzó a regir el cambio de proyecto de la Residencia, y que desde octubre del 2019 se comenzó a trabajar el egreso de las adolescentes. Por lo anterior, se ahonda también en aspectos relativos a su acompañamiento y participación.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En la visita se efectuaron entrevistas semi estructuradas una niña, de iniciales [REDACTED] y a un niño de iniciales [REDACTED] a partir del instrumento “Pauta general de entrevista a niños y niñas”. En la entrevista se indagó en aspectos relacionados con su vida cotidiana, relación con su familia y personas significativas, participación, salud, entre otros. La información entregada a las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Como se señaló previamente, con anterioridad a la visita se recibieron antecedentes acerca de una posible vulneración de derechos consistente en malos tratos por parte de un profesional de la Residencia hacia un adolescente. Ante eso, en la visita se buscó tener mayores antecedentes sobre el hecho e indagar acerca de las medidas que se habrían adoptado de forma inmediata por parte del establecimiento. Al respecto, el administrador provisional dio cuenta de la activación de la circular N° 05, denuncia de los hechos ante el Ministerio Público, la indagación interna de los hechos para identificar falencias del establecimiento, la suspensión temporal de funciones del profesional involucrado y amonestación a la funcionaria.

Además, respecto de este hecho, se solicitó información mediante el Oficio N° 69/2020, de fecha 4 de febrero de 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, acerca del avance y resultado del proceso de investigación interna, y las medidas adoptadas por la Residencia y el Servicio. La solicitud anterior se reiteró mediante el Oficio N° 202/2020, de fecha 20 de marzo de 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, recomendando además tomar las medidas necesarias para evitar la revictimización del adolescente afectado.



10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

i) Disposición ante la visita

En primer lugar, se debe destacar la buena disposición ante la visita del administrador provisional de la Residencia, así como del resto de los funcionarios/as, y también la transparencia y claridad ante sus deficiencias. De sus relatos se apreció una identificación y visión crítica y propositiva respecto de los problemas de la Residencia, y claridad acerca de las recomendaciones que se han efectuado a la misma por los diversos órganos. A partir del discurso de la administración se pudo reconocer flexibilidad y disposición al cambio, siendo ambas características fundamentales a la hora de generar buenas prácticas.

ii) Instalación del Plan de trabajo de la administración provisional en la Residencia

A propósito de la administración provisional del Servicio Nacional de Menores decretada, se diseñó un Plan de trabajo, que fue remitido a la Defensoría de la Niñez con posterioridad a la visita. Este incluía un informe diagnóstico (tanto del ámbito técnico como del financiero de la Residencia), la adopción de acciones inmediatas y un plan de acción, el cual abarca ámbitos en los que no existía una planificación de las acciones a ejecutar, cumpliendo así con anteriores recomendaciones de órganos competentes.

En cuanto a las acciones inmediatas a adoptar, se prevé en el plan de acción una serie de reuniones en el ámbito técnico, establecimiento de registros y sistematizaciones de información, elaboración de informes y análisis de casos, así como supervisiones periódicas y asesorías técnicas por parte del Servicio Nacional de Menores, todas necesarias para un adecuado funcionamiento y estabilización de los aspectos administrativos y técnicos de la Residencia.

Además, se informa la puesta en marcha de un proceso de mejoras, tendientes a solucionar las anomalías que se han observado, tales como el establecimiento de un proceso para la gestión y almacenamiento de alimentos, realización de capacitaciones, registros de informaciones relevantes, entrega de vestimenta y accesorios, contratación de nuevos/as funcionarios/as, entre otras.

iii) Participación de niños, niñas y adolescentes

A propósito de la visita realizada, se observó que existen ciertas instancias de participación de los niños, niñas y adolescentes, que merecen ser destacadas como buenas prácticas. En específico, la realización de asambleas de niños, niñas y adolescentes de la



Residencia constituye un mecanismo efectivo para canalizar sus opiniones e inquietudes, que ha tenido incidencia en aspectos que son de su preocupación, como lo son, a modo de ejemplo, los paseos, la rotación del personal de la Residencia, cambios de casas, construcción de los planes individuales y el cuidado de perros adoptados de la calle.

En cuanto a esto último, cabe señalar que los niños, niñas y adolescentes de la Residencia “REM PER Aldeas SOS Madreselvas” habrían solicitado al administrador provisional que los perros que vivían en la Residencia no fueran entregados y siguieran permaneciendo en el establecimiento, por el cariño que habían desarrollado hacia estos, razón por la cual levantaron dicha solicitud y se comprometieron a su protección y cuidado, aspecto que se considera de relevancia para fomentar la tenencia responsable de animales y reforzar vínculos afectivos.

Asimismo, se informó que una empresa externa se encuentra trabajando, desde octubre de 2019, en la creación de un Manual de convivencia interna con participación de los niños, niña y adolescentes de la Residencia. En definitiva, todos estos aspectos refieren a decisiones que les afectan directamente, por lo que su participación en aquellos, escuchando y tomando debidamente en cuenta su opinión de acuerdo a la evolución de sus facultades, es una obligación primordial.

iv) Casa N° 9 de Educación

Durante la visita se recorrió la Casa N° 9 de Educación, que cuenta con sala de apoyo pedagógico, sala de intervención para niños y niñas, sala de adolescentes, baño y enfermería. Se pudo observar que, en relación con la visita efectuada anteriormente, sus instalaciones y decoración habían sido mejoradas y adaptadas a las necesidades e intereses de niños, niñas y adolescentes, lo que es valorable.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

i) Personal

Según fue informado a propósito de la visita, y como consta también en el Plan de trabajo de la Residencia que fue remitido a la Defensoría de la Niñez, desde el mes de octubre de 2019 existió una amplia rotación en el equipo técnico y de educadoras de trato directo. Por otra parte, en el mes de diciembre de 2019 se realizaron una cantidad importante de desvinculaciones en la Residencia por diversos motivos, de manera que se han estado incorporando permanentemente nuevos/as funcionarios/as. Si bien contar con personal idóneo es esencial, para lo cual se deben realizar las contrataciones y desvinculaciones que sean necesarias para la protección de los



derechos de los niños, niñas y adolescentes, resulta fundamental tomar los debidos resguardos para que estos sean capacitados de forma adecuada para el ejercicio de sus labores.

Por lo anterior, es sumamente necesario y crucial establecer un programa completo y continuo de capacitaciones, orientado a entregar conocimientos y competencias técnicas en distintas materias, adaptados al contexto de la Residencia y enfocados en las funciones que en específico desarrolle cada funcionario/a. Este plan o programa permitiría reforzar sus competencias y contar con personal calificado, con conocimientos especializados y herramientas prácticas, que se traducirá en un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado de la Residencia.

En efecto, las Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños de las Naciones Unidas, se han pronunciado en este sentido, destacando la importancia de la capacitación de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes *“sobre los derechos humanos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, (...) y concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas”*⁴. Además, pone sobre el Estado la obligación de *“proporcionar recursos suficientes y cauces apropiados para el reconocimiento de esos profesionales con objeto de favorecer la aplicación de estas disposiciones”*⁵.

ii) Gestión del establecimiento

a. Falta de implementación de sistemas de registros en diversos ámbitos

En la visita anteriormente ejecutada, se recomendó la implementación de registros de denuncias, de agresiones y eventos que puedan implicar una vulneración de derechos y de visitas a niños, niñas y adolescentes de la Residencia, los cuales al día de la visita de seguimiento objeto del presente informe aún no se habían llevado a cabo. Se subraya la importancia de lo anterior, para efectos de contar con información actualizada de las causas y permitir informar a las víctimas y sus familias sobre el proceso judicial, como forma de realizar el derecho de información y participación, así como el acceso a la justicia de las víctimas.

b. Falta de socialización de protocolos.

En relación con la visita anterior, en la presente visita se constató la elaboración de protocolos fundamentales antes inexistentes, como los de intervención en crisis y administración de medicamentos. No obstante, uno de los principales nudos críticos detectados en la Residencia

⁴ Naciones Unidas (2010). *Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños*, párr. 114.

⁵ Idem.



fue la falta de socialización de los protocolos en general, teniendo en cuenta, sobre todo, la intensa rotación funcionaria que ha existido durante los últimos meses en ella, frente a lo cual aún no se han creado instancias de socialización adecuadas.

Al respecto, cabe destacar la trascendencia de la socialización de los protocolos, tanto entre los funcionarios/as de la Residencia como entre los niños, niñas y adolescentes, toda vez que aquellos constituyen los lineamientos que guiarán el actuar de los funcionarios de forma adecuada y oportuna, quienes se podrán conducir a través de estos procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención, lo cual permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescencia de la Residencia y evitar su resocialización. Estos protocolos, para ser correctamente implementados, requieren de ser debidamente informados e incorporados, tanto en relación con su existencia como en su contenido y exigencias, ya que lo contrario los haría ineficaces en la práctica.

iii) Salud

a. Insuficientes horas de psiquiatra

En la visita se observó que la Residencia contaba con los servicios de una psiquiatra, que asistía los días viernes durante la mañana por 4 horas y atendía a los 34 niños, niñas y adolescentes que se encontraban en tratamiento farmacológico de salud mental en la Residencia. Considerando el alto número de población infanto-adolescente que permanece en el establecimiento, resulta evidente que la cantidad de horas psiquiátricas no da abasto para una atención de calidad y oportuna de todos los niños, niñas y adolescentes que la requieren.

b. Débil resguardo de información médica

En las entrevistas sostenidas en la visita con personal de la Residencia, se informó acerca de una posible eliminación de la información médica de los niños, niñas y adolescentes por parte de una técnica en enfermería que prestaba servicios en la Residencia con anterioridad a la que se encuentra trabajando actualmente, debiendo esta última recabar y actualizar los antecedentes de salud. Más allá de las eventuales responsabilidades individuales, resulta primordial, en general, el respaldo de la información sensible de los niños, niñas y adolescentes, máxime si ella dice relación con aspectos ligados a su salud e integridad física y psíquica.



iv) Infraestructura

a. Ciertas instalaciones y equipamiento de la Residencia en mal estado

Si bien en la visita se pudieron observar algunas mejoras en la Residencia respecto de las visitas anteriores, destacando la Casa N° 9 arriba descrita, seguían existiendo algunas áreas que requerían de renovación, mantención o reparación por no encontrarse en buen estado. A modo de ejemplo, todavía faltaba renovar una casa, renovar el mobiliario de la Residencia que se encontraba en mal estado y embellecer el patio, que se encontraba bastante descuidado. De preocupación resultaron algunos elementos de riesgo, tales como una silla en el patio que se encontraba rota, clavos expuestos y de apariencia oxidada y algunos hoyos en el patio.

b. Falta de supervisión de cancha

Como se pudo observar durante el recorrido de la Residencia y conversar con su personal, y como también consta en el Plan de trabajo remitido, existía una cancha ubicada en un gran patio común, en donde se relacionaban niños, niñas y adolescentes de todas las edades, muchas veces de forma conflictiva, y que carecía de una adecuada supervisión.

v) Vestuario

En la visita se tuvo noticia de que los niños, niñas y adolescentes tienen algunas necesidades de vestuario, ya que tendrían solo dos mudas completas.

En este sentido, es importante recordar que, de acuerdo con el artículo 27 de la Convención sobre los Derechos del Niño, todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. Frente a este, los Estados deben tomar las medidas que sean apropiadas para ayudar a sus padres o demás cuidadores a hacer efectivo ese derecho, o proporcionar la asistencia material o programas de apoyo, especialmente para su nutrición, vestuario y vivienda.

vi) Seguridad

a. Falta de actualización de situación eléctrica

Según se había podido observar en la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la Residencia en relación con la situación eléctrica del inmueble, desde el año 2018 se encontraba pendiente la tramitación del certificado TE1 ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible. Si bien en aquella oportunidad se reforzó la importancia de su regularización, lo cual fue además manifestado mediante el Oficio N° 181/2019, de fecha 6 de junio de 2020,



dirigido al Servicio Nacional de Menores, esta situación se ha mantenido en el tiempo, puesto que a la fecha de la visita de la que trata el presente informe la situación aún no se encontraba regularizada. Aquella certificación permite confirmar que las dependencias cumplen con la normativa eléctrica vigente, y de esta manera, garantizar la seguridad de quienes las ocupan. La falta de cumplimiento de dicho aspecto ha prolongado excesivamente la exposición al riesgo que significa para la vida e integridad física de los niños, niñas y adolescentes residir, y para el personal de la Residencia trabajar, en un espacio que no garantiza su seguridad.

b. Falta de instalación de muro perimetral y luminarias

Durante la primera visita, y según se hizo presente en Oficio N° 181/2019, de fecha 6 de junio de 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, se constató la necesidad de instalar un muro perimetral y luminarias, con el objeto de disminuir riesgos como el ingreso de personas ajenas a la Residencia sin autorización, que los niños, niñas y adolescentes escalen las paredes y se expongan a riesgos, y en general, satisfacer las necesidades de seguridad de quienes residen y trabajan en el lugar. A la fecha de la presente visita, lo anterior aún no se había implementado, sin perjuicio de existir ciertas mejoras en el área, como la contratación de personal de seguridad externo que controla los ingresos y salidas de la Residencia.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Con posterioridad a la visita, y a partir de la situación general observada en esta, la Defensoría de la Niñez realizó una serie de acciones. En primer lugar, se remitió el Oficio N° 69/20, de fecha 4 de febrero del 2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, solicitando la remisión del plan de acción de la administración provisional, además de una serie de documentos y protocolos internos. Este Oficio fue respondido por el Servicio Nacional de Menores mediante el Oficio N° 546/2020, de fecha 26 de febrero de 2020.

Lo anterior fue complementado con la comunicación mediante correos electrónicos al administrador provisional y encargada de Aldeas Infantiles SOS solicitando remitir instructivo sobre indagaciones internas. Este requerimiento fue respondido satisfactoriamente por el personal de la Residencia.

Así también, se remitió al Oficio N° 202/2020, de fecha 20 de marzo de 2020, al Servicio Nacional de Menores, **en su calidad de servicio encargado de la protección de los derechos de la niñez y de la administración provisional de la Residencia**, entregando una serie de recomendaciones a partir de lo observado en la visita. En concreto, **se solicitó y recomendó al Servicio Nacional de Menores lo siguiente:**



1. En relación con la participación de niños, niñas y adolescentes:

- a) Profundizar en las buenas prácticas relativas a la participación de niños, niñas y adolescentes de la Residencia, contando con los verificadores e indicadores pertinentes para resguardar este derecho.
- b) Incorporar instancias formales y conocidas para la participación de niños y niñas que no han entrado aún en la etapa de la adolescencia.

2. En relación con el personal:

- a) Diseñar y llevar a cabo un programa de formación continua con objetivos, metodología, etapas y plazos definidos, así como evaluaciones consistentes, que se orienten a que todo el personal de la Residencia cuente con una formación actualizada y permanente en ámbitos imprescindibles para atender e intervenir oportuna y pertinentemente a los niños, niñas y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos y que se encuentran en la Residencia "REM PER Aldeas SOS Madreselvas".
- b) Invertir, a la máxima brevedad, los recursos humanos y financieros suficientes para el levantamiento de perfiles técnicos y sus exigencias, así como en la evaluación de las capacitaciones y procesos de formación continua de sus funcionarios/as, de manera de generar instancias formativas que tengan un impacto real y efectivo en la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en esta y otras residencias del país.

3. En relación con la gestión del establecimiento:

- a) Diseñar e implementar los siguientes sistemas de registro:
 - De denuncias impetradas en favor de niños, niñas y adolescentes de la Residencia.
 - De agresiones y eventos que puedan implicar una vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes que residen en el establecimiento.
 - De visitas, que contemple un apartado específico sobre las realizadas por sus curadores ad litem y/o abogados/as.
- b) Implementar, a la máxima brevedad, procesos de capacitación para los funcionarios/as de la Residencia sobre la aplicación de los diversos protocolos, garantizando, además, que dichos documentos se encuentren accesibles para el personal.
- c) Revisar periódicamente dichos protocolos, tanto por el personal de la Residencia como por los niños, niñas y adolescentes que permanecen en ella.



d) Establecer indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos y, además, indicadores que permitan dar cuenta sobre su correcta socialización.

4. En relación con la salud de los niños, niñas y adolescentes:

a) Aumentar las horas de intervención del/la profesional médico/a psiquiatra, con el propósito de asegurar una atención personalizada y especializada, según las necesidades de salud mental que presenta cada uno de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia.

b) Establecer, con urgencia y a la brevedad, medios de respaldo de la información médica de los niños, niñas y adolescentes por medios digitales, a fin de otorgar seguridad y garantizar la idoneidad de la atención de salud brindada en la Residencia.

5. En relación con la infraestructura:

a) Arreglar, restaurar o, en su caso, renovar el mobiliario y la pintura general, así como las áreas que no se encuentran en buen estado en el establecimiento, procurando que los niños, niñas y adolescentes, así como el personal de la Residencia, habiten un lugar agradable y seguro.

b) Proveer, a la brevedad, de los fondos necesarios y en definitiva llevar a cabo la contratación de personal de apoyo para aquella labor de supervisión en la cancha, junto con otras medidas que sean necesarias como el incremento de luminarias, a fin de reforzar la seguridad de aquel espacio.

6. En relación con el vestuario:

Dotar, a la máxima brevedad, del financiamiento necesario para la adquisición de prendas de vestir adicionales para cada niño, niña y adolescente, hasta alcanzar la cantidad mínima de cinco mudas para cada uno/a, lo cual le permite cumplir con sus necesidades de vestuario y abrigo.

7. En relación con la seguridad:

a) Tramitar directamente, con máxima urgencia y a la brevedad, el certificado TE1 ante la Superintendencia de Electricidad y Combustible para la Residencia.

b) Invertir, a la brevedad, los recursos suficientes para la instalación del muro perimetral y luminarias en la Residencia.