



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Residencia Catalina Kentenich
Fecha de la visita:	24 de septiembre 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. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	4
7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	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.....	6
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	8
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	13

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 que se encuentran bajo el cuidado del Estado en los contextos mencionados, 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 Catalina Kentenich**, de la ciudad de Rancagua, 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, 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 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 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

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

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).



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

En el marco de las facultades arriba descritas, la Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita planificada a la Residencia Catalina Kentenich, como parte de su Proyecto Piloto de Visitas 2019.

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 visitar dicha residencia en concreto, se relaciona con la evaluación efectuada por el Poder Judicial tras una visita realizada durante el segundo semestre de 2018, en la que se evidenció la existencia de nudos críticos en materia de infraestructura, salud y de carácter administrativo. A lo anterior, se sumó que la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento directo de una situación de trastorno alimenticio de una de las residentes, sin atención al momento de la denuncia. Por todo ello, se estimó que cobraba importancia la necesidad de concurrir a dicho lugar para obtener mayor información respecto del proceso de implementación de las recomendaciones, los avances y los desafíos pendientes en relación a los nudos críticos

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



identificados previamente por el Poder Judicial y conocer la situación de las niñas y adolescentes que residen en ella, el estado de sus derechos y eventuales vulneraciones en su ejercicio.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1:	Orielle Ahumada, abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	Catalina Vacarezza, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 3:	Víctor Valenzuela, trabajador social Sede Central
Profesional visitante 4:	Felipe Téllez, abogado Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Catalina Kentenich
Nombre de la institución a cargo:	Corporación María Ayuda
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial (REM/PER)
Población destinataria:	Niñas y adolescentes entre 6 y 17 años 11 meses y 29 días.
Directora:	Daniela Fariña Barrios
Dirección:	Gobernador Pedro de los Álamos # 580, Población Manso de Velasco, Rancagua.

6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, la realización de una entrevista a la directora y la trabajadora social de la residencia y un recorrido para la observación general del establecimiento.



Durante la entrevista, se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la residencia y condiciones en la que se encontraban las niñas y adolescentes, así como aspectos propios del modelo residencial, los que serán abordados en las fortalezas y nudos críticos en este informe. Como aspecto relevante, cabe indicar que fue informada por la directora la existencia de dos dificultades que podían afectar el desarrollo de la visita: primeramente, que la residencia se encontraba en medio de la implementación de un nuevo proyecto del Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME) que deja fuera del rango etario de destinatarios a 16 adolescentes que residían allí; y en segundo término, que en contexto de nuevos ingresos, una adolescente se encontraba experimentando una descompensación emocional.

Respecto a la primera situación de la que se dio cuenta, se destacó que la adjudicación del nuevo proyecto de SENAME traía aparejado como consecuencia el traslado de las adolescentes que se encontraban fuera del rango etario a otras residencias o modalidades alternativas de cuidado acorde a sus necesidades y particularidades. Sin embargo, se hizo presente que, a la fecha de la visita, la residencia no había recepcionado respuesta alguna de parte de SENAME Regional en relación a los establecimientos residenciales de protección adecuados para el traslado de las adolescentes afectadas, ni se contaba con apoyo técnico para abordar el proceso de transición, egreso y traslado propiamente tal.

7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Durante el recorrido por las dependencias de la residencia se pudo observar, a nivel general, que las instalaciones se encontraban en buenas condiciones. Había tres casas, en que las niñas y adolescentes estaban separadas de acuerdo a un criterio de edad, con excepciones en atención a relaciones de parentesco o particularidades calificadas. En la primera de las casas se advirtió un espacio común con tres computadores que se utilizaba como lugar de estudio, además había una habitación bajo llave utilizada como bodega para almacenamiento. En las otras dos casas, que contenían las habitaciones de las niñas y adolescentes, se pudo apreciar en su mayoría espacios limpios y ordenados, con comedor y cocina básica en cada una.

Respecto a los espacios comunes, no se pudo apreciar la existencia de más lugares destinados al estudio y aprendizaje; tampoco se observó salas o espacios para talleres o de visita o intervención especialmente destinados a ello, sin perjuicio de que se indicó que para actividades lúdicas o de intervención se suele habilitar una sala que utilizaba la terapeuta ocupacional de la residencia, el comedor o el patio. Respecto a éste último espacio, se constató que contaba con áreas verdes de pequeñas dimensiones con juegos básicos para niños y niñas de corta edad que evidenciaban falta de mantención. Los servicios higiénicos, si bien se observaron amplios, limpios



y ordenados, no contaban con espacios diseñados o acondicionados para niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

La residencia contaba con un área donde se encontraban las oficinas de administración, compuesto por una zona de recepción de uso común con un sillón, una silla y una mesa de centro, tres oficinas de trabajo para el personal y una sala de reuniones.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita no se entrevistó a ninguna niña o adolescente, en atención a que sólo se encontraban presentes dos adolescentes que habían ingresado a la residencia poco tiempo antes y una de ellas se encontraba descompensada emocionalmente.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Con ocasión de la visita, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de una situación vulneratoria de derechos en perjuicio de la adolescente de iniciales [REDACTED] quien se encontraba en la residencia visitada, por parte del fiscal adjunto a cargo de una investigación por delitos sexuales en que aquella era víctima, por procedimientos investigativos injustificados y vulneratorios. Esto, al ser revictimizada por parte del funcionario en un interrogatorio al que tuvo que asistir sola, sin la compañía de apoyo psicosocial.

Ante dicha situación, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N° 345/2019, de fecha 3 de octubre del 2019, dirigido a la Fiscalía Regional de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, solicitando evaluar la pertinencia de iniciar una investigación administrativa por la posible infracción de normativa reglamentaria interna, así como informar las medidas de atención y protección que se adoptarán respecto de la citada víctima y para la prevención de la exposición a futuros tratos vulneratorios de derechos a niños, niñas y adolescentes.

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 funcionarias ante la visita



Cabe destacar la buena disposición de la dirección de la residencia ante la visita de la Defensoría de la Niñez. Esta se vio reflejada en que, desde el inicio de la visita, hubo una buena recepción de parte de la directora y la trabajadora social que se encontraba en la residencia, quienes tuvieron una actitud colaborativa durante su desarrollo, tanto en la realización de las entrevistas como en el recorrido por las instalaciones. Estas transparentaron y expusieron las dificultades que estaba experimentando la residencia, especialmente respecto a la adjudicación e implementación del nuevo proyecto de SENAME que modificaba el rango etario del sujeto de atención.

ii. Compromiso de los/as funcionarios/as de la institución en el desarrollo de su rol de protección y restitución de derechos de niñas y adolescentes

Durante la visita fue posible observar un alto compromiso de la dirección y funcionarias/os respecto al trabajo con las niñas y adolescentes que vivían en la residencia. Si bien se tuvo a la vista que previo a la visita existió rotación de personal, el equipo se apreció cohesionado y enfocado en la tarea de protección y restitución de derechos de niños, niñas y adolescentes. Lo anterior, no solo identificando nudos críticos en su propio trabajo, sino que además demostraron estar trabajando en las mejoras del modelo a través de iniciativas que apuntaban a fortalecer habilidades y estrategias en el ámbito de intervención y atención de niños, niñas y adolescentes, como la implementación de pasantías en la residencia de la Corporación María Ayuda ubicada en la ciudad de Ovalle, con el objeto de obtener herramientas técnicas que permitieran responder de mejor manera a las necesidades y particularidades de niños y niñas entre 6 y 12 años.

iii. Capacitación orientada a la formación del personal de la Residencia

Se destacó la participación del personal de dirección, técnico y de trato directo en un programa de capacitación impartido por la Corporación María Ayuda, institución a cargo de la residencia, que buscó generar y desarrollar un plan de formación técnica valorica para el equipo, que otorgara a las niñas y adolescentes de la Residencia Catalina Kentenich un espacio de desarrollo, reparación y fortalecimiento, el cual se creó en respuesta a las demandas de las funcionarias/os de la misma residencia de contar con mayor especialización en la materia.

Este programa de formación abordó temas especialmente relevantes tanto para la intervención con niños, niñas y adolescentes, tales como estrategias relativas al buen trato, vulnerabilidad, abuso, negligencia y violencia grave, abandono, vínculo y confianza, como para la intervención con el sistema familiar de los niños, niñas y adolescentes y las etapas de ésta (acogida, diagnóstico, elaboración de plan de intervención individual, intervención propiamente tal y egreso); poniendo énfasis en abordar los roles de los funcionarios/as de la residencia y su



aporte en la intervención. En el ámbito de reparación, apuntó a desarrollar habilidades y estrategias de intervención respecto a abordar lo cotidiano como contexto reparador.

En este aspecto, la directora de la residencia visitada hizo hincapié en la importancia de la especialización en infancia y temáticas de género como nodos centrales de la intervención, evidenciando esta perspectiva en decisiones que ha adoptado en su gestión tales como la implementación de pasantías para obtener dicha especialización.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

i. **Ausencia de un plan de transición entre proyectos y supervisión técnica de SENAME**

Se observó un complejo escenario respecto a la transición de la residencia hacia un nuevo proyecto del SENAME que, como se adelantó, implicaba el traslado de 16 adolescentes a otras residencias. Este hito se constituyó como el aspecto de mayor gravedad pesquizado en la visita, debido a que la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins no contaba con oferta programática residencial que permitiera recibir a las adolescentes de la Residencia Catalina Kentenich, por lo que el traslado debía realizarse a residencias fuera de la región, hecho que traería aparejado un perjuicio para el proceso de re-vinculación familiar que se estaba trabajando con algunas de ellas según su plan de intervención, o bien, implicar retrocesos en los avances logrados por las adolescentes con el equipo de profesionales que han obtenido vinculaciones con ellas, sin contar con el posible desarraigo de la comunidad en la cual se encontraban insertas.

El mayor nivel de complejidad estuvo dado por que la mayoría de las adolescentes afectadas contaba con una escasa o inexistente red familiar (de origen o extensa) para trabajar una re-vinculación y proyectar un posible egreso, ni tampoco tenían una posibilidad real de generar un proyecto de vida independiente que resguardara sus derechos y propiciara su desarrollo integral en condiciones protegidas.

Además, se evidenció una gran desinformación de parte de las niñas y adolescentes que viven en la residencia respecto al cambio de proyecto y de sujeto de atención, quedando de manifiesto su falta de participación en el proceso. También se observó desinformación de parte de dirección y el personal, ya que, según se indicó por estos últimos, el SENAME no habría entregado información pertinente, oportuna y clara que permitiera la socialización adecuada del proceso con las niñas y adolescentes que residían allí, por lo que no fue posible explicarles el



impacto que podría tener en sus vidas o la posibilidad de participación en el proceso, siendo sólo de público conocimiento que comenzarían a ingresar niños y niñas de entre 6 a 12 años a la residencia a partir del 1 de octubre de 2019.

Finalmente, respecto a este nudo, preocupa el rol del SENAME frente a la situación, ya que al momento de la visita de la Defensoría de la Niñez se constató la ausencia de supervisión de carácter técnico en relación al trabajo interventivo con las niñas y adolescentes de la residencia, generándose un contexto de improvisación en la implementación del nuevo proyecto sin trabajar sobre un plan de transición con enfoque de derechos que permitiera la ejecución del cambio, sin generar consecuencias negativas en los niños, niñas y adolescentes involucrados. En esa línea, se informó por parte de la dirección de la residencia, que SENAME Regional no había respondido, a la fecha de la visita, las inquietudes y requerimientos representados de manera formal respecto a la situación del traslado de las adolescentes o de los niños y niñas que ingresarán bajo la normativa del nuevo proyecto.

ii. Limitada participación directa de las niñas y adolescentes en diversos ámbitos de la vida en la residencia

Si bien se observaron instancias de participación, estas resultaron ser débiles. Se contaba con la realización de una “asamblea general” de carácter mensual guiada por la terapeuta ocupacional de la residencia, la que no constituía un mecanismo formal de participación y sólo tenía por objeto abordar problemas de convivencia. Además de ella, había un libro de sugerencias y reclamos que se revisaba de forma mensual, pero era poco utilizado por las niñas y adolescentes que habitaban ahí.

Así, se observó la inexistencia de espacios formales de participación de las niñas y adolescentes respecto a decisiones y temas que afectan su vida cotidiana, tales como rutina, educación, alimentación, salud, etc. Sin embargo, en este punto, se hizo presente por las entrevistadas que había comunicación directa sobre estos temas con los/las educadores/as de trato directo y la dupla psicosocial.

A éste respecto, se advirtió que además de no contar con un protocolo de convivencia, la residencia no tenía espacios o protocolos para oír a los niños, niñas y adolescentes, lo que resultaba preocupante en consideración a la importancia de garantizar la participación de éstos como agentes de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades como resguardo a su desarrollo integral.

En esta materia, es preciso que la residencia apoye el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación, asegurados en la Convención sobre los Derechos del Niño, La protección de



este derecho es clave, pues aquel permite interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, niñas y adolescentes. Al respecto, se debe recordar que el derecho a ser oído no sólo se refiere a escuchar al niño, niña o adolescente, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse la misma, se justifique desde su interés superior.

iii. Falta de socialización de los protocolos de la residencia

Se advirtió que no existía una adecuada socialización de los protocolos de la residencia con el personal y las niñas y adolescentes que residían allí.

Contar con este proceso es fundamental, ya que dichos documentos tienen como objetivo guiar la actuación de los funcionarios de manera oportuna y eficiente, quienes pueden conducirse a través de estos procedimientos que fueron establecidos por su pertinencia técnica y concordancia con el modelo de intervención, lo que, en definitiva, permite proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los adolescentes y evitar su revictimización. Así, la socialización de estos procesos y documentos con el personal y los propios adolescentes que viven en la residencia es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos se encuentren debidamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

iv. Falencia en base de datos y registro de la información

Durante la visita se observó que la arquitectura de la base de datos y el registro de la información por parte de la residencia no eran rigurosos. Esto representa una falencia en el ámbito de la gestión del establecimiento y de los casos, que repercute a su vez en la pertinencia de las intervenciones. Esta carencia impide a los interventores conocer de manera rápida y expedita la trayectoria de los adolescentes que ingresan a la institución, y contar con información relevante, tal como la situación educacional, estado de salud (diagnóstico, derivación, tratamiento), consumo de drogas y alcohol, vínculos familiares actualizados, etc.

v. Deficiencia programática de capacitaciones del personal

Al momento de la visita, si bien se observó un alto compromiso de parte del personal en el cumplimiento de su rol, así como de parte de la dirección en el fortalecimiento de habilidades y estrategias de intervención y atención de niños, niñas y adolescentes, se hizo presente por los mismos funcionarios/as la falta de herramientas para enfrentar la transición entre proyectos SENAME que experimentaba la residencia, haciéndose notar que requerían adquirir habilidades específicas para el nuevo rango etario de destinatarios. En adición a lo anterior, fue posible dar cuenta de la inexistencia de un plan de capacitación estratégica referida a la materia de derechos



humanos e infancia y adolescencia, que, además, considere los perfiles y las funciones que desempeñan cada uno de los funcionarios.

Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia, en contextos vulnerables o de privación de libertad, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados se deberán asegurar por que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente⁴. Por su parte, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como señalando que el rol del organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores⁵.

vi. Deficiencia de programas y protocolos de cuidado de equipo

Según la información recabada, no existía ni plan ni protocolo de cuidado de equipo. Si bien los centros SENAME están amparados en la línea de trabajo ISTAS de la Mutual de Seguridad en cuanto al “autocuidado y cuidado de equipos”, esta instancia no es suficiente para dar respuesta a las necesidades de cuidado de equipo que necesitan los funcionarios que intervienen en ámbitos de alta complejidad, donde se requiere del conocimiento técnico especializado para impartir dichas capacitaciones. Brindar instancias de contención a los funcionarios 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

⁴ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.

⁵ Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114-115 y 128.



vulnerabilidad y restricciones a su libertad, presentan características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

vii. Falencias en la infraestructura

Si bien desde una perspectiva general se apreció una infraestructura que respondía a las necesidades de las niñas y adolescentes que vivían ahí, se advirtió la existencia de algunos ámbitos deficientes como son el diseño, adecuación o acondicionamiento de accesos, baños y salidas de emergencia para niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

Además, se observó que los espacios y el mobiliario con que contaba la residencia al momento de la visita no se adaptaba a las necesidades y particularidades de los niños y niñas de rango etario entre 9 a 12 años que podrían ingresar a la residencia en contexto de la implementación del nuevo proyecto SENAME.

viii. Ausencia de una oferta de programas laborales

Al momento de la visita, fue informado por el personal entrevistado, las adolescentes que habitaban la residencia no contaban con opciones provistas por SENAME en convenio con SENCE para su inserción laboral, evidenciando una falta de oferta programática que impedía garantizar su derecho al desarrollo integral. Asimismo, se hizo notar la falta de talleres de apresto y capacitación laboral con enfoque de género, que permitieran a las adolescentes cuestionar los estereotipos en ese ámbito.

Las pocas instancias que se han generado, han sido autogestionadas por la residencia, sin contar con el apoyo o respaldo de SENAME, SENCE o la Municipalidad, por lo que no contaban con reconocimiento formal ni acreditación que las avalara.

ix. Carencia de un programa de intervención psicosocial con enfoque en el fortalecimiento de la vida independiente

Se logró identificar que la residencia requería que el fortalecimiento de la vida independiente se convirtiera en el punto focal de la intervención psicosocial de las niñas y adolescentes residentes, priorizando la preparación y fortalecimiento de competencias y habilidades cognitivas, sociales, psico-afectivas que favorezcan su desarrollo integral y reinserción social desde las primeras etapas de la infancia, con pleno resguardo a su autonomía progresiva, propendiendo la vida independiente y a la construcción de un proyecto de vida acorde a sus expectativas y particularidades.

x. Falta de oferta programática recreativa



Se pudo apreciar que existía una precaria oferta programática del ámbito recreativo orientada a las niñas y adolescentes que habitaban la residencia. Adicionalmente, la oferta comunitaria a este respecto era muy restringida e incompatible con los horarios de las adolescentes, dado que la mayoría de ellas retorna a la residencia alrededor de las 18:00 horas, después de su jornada escolar. En el caso de niños y niñas más pequeñas, la oferta en la ciudad de Rancagua era más precaria aún.

Se informó que debido a ello, muchas actividades en éste ámbito se gestionaban de manera particular, dependiendo de los recursos con los que contara la residencia al momento de su realización, incluyendo las fiestas nacionales, los cumpleaños y otras festividades.

Al respecto, el Comité de los Derechos del Niño ha señalado que *“El juego y la recreación son esenciales para la salud y el bienestar del niño y promueven el desarrollo de la creatividad, la imaginación y la confianza en sí mismo y en la propia capacidad, así como la fuerza y las aptitudes físicas, sociales, cognitivas y emocionales. El juego y la recreación contribuyen a todos los aspectos del aprendizaje; son una forma de participaren la vida cotidiana y tienen un valor intrínseco para los niños, por el disfrute y el placer que causan.”*⁶

No obstante, dicho Comité ha alertado sobre el escaso reconocimiento que los Estados otorgan al derecho al descanso, esparcimiento, juego y participar de actividades artísticas y culturales de los niños, niñas y adolescentes (establecido en el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño), lo que se traduce en ausencia de inversiones en legislación protectora al respecto y de política pública orientada a satisfacer este derecho humano. En este sentido, dispone que es fundamental *“crear un tiempo y un espacio en que los niños puedan dedicarse al juego, la recreación y la creatividad espontáneos, y promover actitudes sociales que apoyen y fomenten esta actividad”*⁷.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones en relación con los nudos críticos identificados: Oficio N° 383 al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), de fecha 12 de noviembre de 2019; Oficio N° 419 al Ministerio de Salud, de

⁶ Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación General N°17, sobre el derecho del niño al descanso, al esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la actividad cultural y las artes.

⁷ Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación general N° 17, sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la actividad cultural y las artes (artículo 31), párr. 2.



fecha 27 de noviembre de 2019; Oficio N° 420 a la Residencia Catalina Kentenich, de fecha 27 de noviembre de 2019 y Oficio N° 421 al SENAME, de fecha 27 de noviembre de 2019⁸. En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A la Residencia Catalina Kentenich (Oficio N° 420/2019):

1. En cuanto al plan de transición de proyecto:

Se solicitó y recomendó elaborar un plan de transición para las niñas y adolescentes que viven en la Residencia, así como un plan de ingreso para los niños y niñas que sean derivados a la institución, ambos con enfoque de derechos y que incorporen sus particularidades, debiendo observar específicamente su interés superior y su derecho a la participación en estos procesos.

2. En cuanto a la socialización de protocolos de actuación:

Se solicitó y recomendó:

- a) Implementar procesos de capacitación al personal sobre la aplicación de los diversos protocolos, socializarlos y revisarlos permanentemente no solo con el personal sino que también con los niños, niñas y adolescentes que viven allí.
- b) Establecer indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos, así como su correcta socialización.

3. En cuanto los registros sobre ámbitos relevantes:

Se solicitó y recomendó diseñar, implementar, mantener y actualizar los siguientes registros:

- i. Registro y seguimiento de las denuncias que realizan los niños, niñas y adolescentes directamente y aquellas presentadas en su favor.
- ii. Registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia, que impliquen vulneraciones de derechos de niños, niñas y adolescentes.
- iii. Registro permanente y actualizado respecto a la aplicación de CRAFFT, el diagnóstico, derivación y tratamiento en la red de salud.

⁸ Así también, se remitió Oficio N° 383, de fecha 12 de noviembre del 2019, dirigido al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), solicitando información acerca de los convenios vigentes con el SENAME para la ejecución de capacitaciones y formación a niños, niñas y adolescentes, así como el plan de acción adoptado o a adoptar para corregir la falencias en materia de capacitaciones y talleres.



- iv. Registro donde consten escolarización de los niños, niñas y adolescentes, incluyendo inserción, exclusión y rezago escolar, así como otras modalidades educacionales.
- v. Registro de visitas de los curadores *ad litem* de cada adolescente que allí reside, con sus nombres, las instituciones o programas a los que pertenecen y periodicidad de sus visitas.

4. En cuanto al cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Atender a la salud mental del personal, mediante el diseño de un programa apropiado de cuidado de equipo y su correcta implementación.
- b) Planificar e implementar actividades de cuidado de equipo a cargo de profesionales con las debidas calificaciones y competencias técnicas.

5. En cuanto a las instancias de participación:

Se solicitó y recomendó que:

- a) Crear instancias de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que habitan en la residencia, mediante espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos, con el lenguaje adecuado, sencillos, y que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y efectividad.
- b) Instar a que las adolescentes participen, al menos de manera consultiva, en la elaboración del protocolo de convivencia de la residencia, así como de la totalidad de la elaboración de los protocolos de la institución.

6. En cuanto a la preparación de la vida independiente:

Se solicitó y recomendó, diseñar e implementar un plan de intervención psicosocial para los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la residencia, con enfoque en la preparación y fortalecimiento de competencias y habilidades cognitivas, sociales, psico-afectivas que favorezcan su desarrollo integral y reinsertion social desde las primeras etapas de la infancia, con pleno resguardo a su autonomía progresiva, propendiendo la vida independiente y a la construcción de un proyecto de vida acorde a sus expectativas y particularidades.

7. En cuanto a la oferta programática recreativa:



Se solicitó y recomendó:

- a) Desarrollar una oferta programática interna, con participación de los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia, respecto al ámbito recreativo, juego, actividades artísticas y culturales con manifestación en espacios concretos acorde a sus intereses y con enfoque en su desarrollo integral y reinserción social.
- b) Promover en el personal de la residencia actitudes orientadas a resguardar el tiempo y espacio adecuado para que los niños y niñas puedan disponer de éstos de manera espontánea en juegos, actividades recreativas y de otra índole.

8. En cuanto a la infraestructura:

Se solicitó y recomendó:

- a) Ajustar los espacios y mobiliario de la residencia a las necesidades y particularidades de los niños y niñas de rango etario de 9 a 12 años.
- b) Diseñar, modificar y/o acondicionar los espacios para niños, niñas y adolescentes con discapacidad, especialmente los accesos, baños y salidas de emergencia.

II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 421/2019)

1. En cuanto al plan de transición del protecto:

Se solicitó y recomendó:

- a) Participar activamente en la elaboración, implementación y supervisión técnica de un plan de transición para las niñas y adolescentes que viven en la residencia, atendiendo a sus particularidades, necesidades y requerimientos, considerando y asegurando su efectiva participación.
- b) Implementar verificadores formales que permitan medir el cumplimiento de este plan de transición bajo estándares y enfoque de derechos.

2. En cuanto a la capacitación y formación continua:

Se solicitó y recomendó diseñar, implementar y evaluar un plan o programa de formación mínima al personal de la residencia, en temas de infancia y adolescencia desde un enfoque de derechos humanos, de acuerdo a las necesidades propias de sus funciones y cargo, considerando las problemáticas más graves que se han detectado, y teniendo como eje central de su diseño e



implementación la satisfacción y el resguardo efectivo de los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos/as.

3. En cuanto al cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó generar un programa de cuidado del personal de los OCAS que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo.

4. En cuanto a los registros de información:

Se solicitó y recomendó incorporar dentro su supervisión técnica la evaluación y verificación de, como mínimo, los siguientes registros, así como la actualización de información relevante:

- i) Sistema de registro y seguimiento de las denuncias realizadas directamente por las niñas y adolescentes que viven en la residencia como de aquellas impetradas en favor de las residentes.
- ii) Registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la residencia que impliquen la vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.
- iii) Registro de aplicación de CRAFFT, derivación y tratamiento de consumo de alcohol y drogas.
- iv) Registro de los niños, niñas y adolescentes insertos en establecimientos educacionales, incluyendo inclusión, exclusión escolar, rezago escolar y participación en otras modalidades educacionales.
- v) Registro de los niños, niñas y adolescentes que cuentan con curadores/as *ad litem* designados/as, contacto y frecuencia del mismo.

5. En cuanto a la preparación de la vida independiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Evaluar las orientaciones técnicas del SENAME en el ámbito de preparación y fortalecimiento de vida independiente de los niños, niñas y adolescentes, orientado a la co-construcción de su proyecto de vida de acuerdo a sus particularidades en el contexto de un plan de intervención psicosocial.
- b) Elaborar de talleres de apresto y capacitación laboral con enfoque de género.
- c) Garantizar el derecho a la participación de las adolescentes, con el propósito de conocer sus intereses y opiniones en la materia, y que ello se refleje de manera efectiva en el catalogo de programas de capacitación laboral ofrecidos.



6. En cuanto a la oferta programática recreativa:

Se solicitó y recomendó:

- a) Incidir en la creación de una oferta programática en el ámbito recreativo, juego, actividades artísticas y culturales, con la participación de niños, niñas y adolescentes y enfocada en su desarrollo integral.
- b) Incorporar a sus orientaciones técnicas la necesidad de resguardar tiempo y espacio para que los niños, niñas y adolescentes puedan disponer de éstos de manera espontánea en juegos, actividades recreativas y de otra índole.

III) Al Ministerio de Salud (Oficio N° 419/2019)

En relación con la oferta y tratamiento en materia de salud, se solicitó y recomendó:

- a) Evaluar la oferta de salud mental actualmente existente y disponible para la atención de niños, niñas y adolescentes, particularmente en relación a los dispositivos locales de salud en el ámbito de la salud mental y, de acuerdo ello, actualizar la oferta para dar una respuesta oportuna y acorde a las necesidades específicas e individuales que presentan los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias.
- b) Evaluar la efectividad de las acciones desplegadas para concretar de manera oportuna el acceso a consultas y hospitalizaciones requeridas en salud mental para la atención de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la residencia Catalina Kentenich.
- c) Gestionar y/o impartir capacitaciones en derechos humanos a los funcionarios/as de la red de salud de atención directa al público, técnicos y profesionales, con el propósito de que se respeten los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, entre los cuales se encuentran el derecho a la igualdad y no discriminación y el derecho a la salud.
- d) Disponer la coordinación con SENAME de manera periódica con el propósito de realizar un trabajo articulado en la Region del Libertador General Bernadro O'Higgins, adoptando para ello acciones que apunten a la priorización en la atención de los niños, niñas y adolescentes que viven en las residencias en las instancias locales de salud, que se traduzca en la gestión oportuna de los casos en lista de espera.
- e) Elaborar un plan de trabajo coordinado con SENAME, con etapas y plazos de implementación definidos, orientado a dar respuestas concretas y a la brevedad a niños, niñas y adolescentes que habitan la Residencia Catalina Kentenich.

JSG

Fecha de elaboración de informe final versión web: 4 de noviembre de 2020