



## INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	REM PER Catalina Kentenich
Fecha de la visita:	20 de febrero 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.....	3
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	4
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 .....	5
8. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	5
9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	5
10. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	8
11. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	12

### 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 Catalina Kentenich**”, 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 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 los niños, niñas o adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome

---

<sup>1</sup> Artículo 2 de la Ley N° 21.067.



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 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 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

Se planteó la realización de visita de seguimiento a la Residencia “REM PER Catalina Kantenich” respecto de la visita efectuada el 24 de septiembre de 2019 por la Defensoría de la Niñez. Interesaba especialmente observar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en aquella instancia, así como monitorear el proceso de cambio de programa de la Residencia. Respecto de esto último, en la primera visita realizada se dio cuenta de un proceso de cambio de proyecto, producto del cual, a partir del 1 de octubre de 2019, pasaría de estar dirigido a niñas y adolescentes de 6 a 18 años, a dirigirse a niños y niñas de 6 a 12 años, lo que implicaría que las adolescentes que vivían en la Residencia debían ser trasladadas a otros centros o a otras modalidades alternativas de cuidado.

### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

---

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

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



<b>Profesional encargada/o de la visita:</b>	María José Jara
<b>Profesional visitante 1:</b>	María José Jara
<b>Profesional visitante 2:</b>	Sofía Stutzin
<b>Profesional visitante 3:</b>	María Luisa Montenegro
<b>Profesional visitante 4</b>	Raquel Quijada

## 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia Catalina Kentenich
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Corporación María Ayuda
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo colaborador acreditado de SENAME
<b>Modalidad de intervención:</b>	REM PER
<b>Tipo de financiamiento:</b>	Subvención de SENAME
<b>Fecha de fundación:</b>	En 2011 se traspasa el programa a María Ayuda.
<b>Director/a:</b>	Daniela Fariña Barrios
<b>Dirección:</b>	Gobernador Pedro de los Álamos # 580, Población Manso de Velasco, Rancagua.
<b>Teléfono:</b>	+56 72 295 52 08
<b>Correo Electrónico:</b>	daniela.farina@mariaayuda.cl

## 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

La visita comenzó con un recorrido general por las instalaciones de la Residencia, pudiendo observar el patio, oficinas, cocina, comedor y una de las casas. Asimismo, se interactuó con el niño y las niñas y adolescentes que se nos acercaron al realizar este recorrido, así como con educadoras de trato directo.

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

Luego del recorrido, se aplicó el instrumento Ficha Institucional a la terapeuta ocupacional Daniela Quiral Osorio como profesional encargada, dado que la directora subrogante no se encontraba presente en ese momento. En la aplicación de la Ficha institucional, 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.



Además, 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. Se ahonda en aspectos relativos a su acompañamiento y participación. Al momento de la visita, existían en la Residencia algunas adolescentes que todavía no habían sido trasladadas o egresadas.

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

En la visita se realizaron tres entrevistas a dos niñas y una adolescente de la Residencia, a partir de los instrumentos “Pauta general de entrevista a niños y niñas”, y “Pauta general de entrevista a adolescentes”. Se indagaron ámbitos relacionados con su vida cotidiana, participación, relación con familias y personas significativas, entre otros. La información entregada por las niñas y adolescentes en las entrevistas se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

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

Con anterioridad a la visita, y según fue confirmado durante la misma, se tomó conocimiento de que existirían posibles situaciones de explotación sexual comercial que afectarían a niñas y adolescentes de la Residencia. Ante esta situación, se solicitó información a la Residencia, de manera urgente, mediante Oficio N° 166/2020, de fecha 9 de marzo del 2020.

## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

### i) Participación de niños, niñas y adolescentes.

#### a. Realización de asambleas mensuales.

En la visita se informó que se realizaban asambleas mensuales con niños, niñas y adolescentes por cada casa en que se toman decisiones cotidianas. Se reconocen estas instancias como importantes espacios de participación, pues les permite dar a conocer sus opiniones y ser oídos respecto de las actividades realizadas, tanto dentro como fuera de la Residencia, y que son muy valoradas, tales como celebraciones, salidas al exterior, etc. Espacios como estos deben seguir existiendo para permitirles participar en la definición de distintas temáticas de su interés, enriqueciendo procesos participativos. Asimismo, la generación de estas asambleas va en la línea de responder con la recomendación que se había efectuado anteriormente por la Defensoría de



la Niñez en su primera visita a la institución, que consistía en propiciar, fomentar y crear instancias de participación de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, además de crear canales de participación acordes a su etapa del ciclo vital.

**b. Elaboración de Manual de convivencia con participación de los niños, niñas y adolescentes.**

En la visita se indicó que el Manual de convivencia que rige este ámbito en la Residencia fue realizado con la participación de los niños, niñas y adolescentes que permanecen allí. Esto se considera un importante logro, que atiende a la recomendación efectuada por la Defensoría de la Niñez por ocasión de su primera visita. Se insta a la Residencia a mantener actualizado periódicamente dicho Manual, con base en la participación de quienes se encuentren en la Residencia, de forma de dar respuesta de manera oportuna y adecuada a sus necesidades, contando, además, con los verificadores de participación y de difusión necesarios.

**ii) Recursos materiales, infraestructura y equipamiento.**

**a. Disposición de dependencias de la Residencia.**

La forma en que están dispuestas las dependencias de la Residencia, específicamente en aquellos espacios en donde habitan los niños, niñas y adolescentes, en que están separadas en casas con un espacio de encuentro común, se considera una fortaleza, pues permite favorecer los vínculos, desarrollar hábitos y rutinas, tanto dentro de cada casa como en los espacios comunes. Por tanto, se configura como una alternativa distinta a las residencias tradicionales, que presentan un estilo más impersonal en la atención a los niños, niñas y adolescentes que están bajo el cuidado del Estado.

**iii) Convivencia.**

**a. Existencia de paseos al exterior, celebraciones y ritos, y ludoteca.**

En la visita se pudo constatar la existencia de una ludoteca. Así también, de lo informado por la profesional encargada, así como por las niñas y adolescentes entrevistadas, se tuvo conocimiento de la realización de paseos al exterior, así como de celebraciones y ritos especiales de bienvenida y despedida. La existencia de estas actividades se considera un esfuerzo por mejorar la oferta programática de la Residencia, considerando que una de las falencias detectadas en la visita anterior se relacionaba con la escasa oferta programática en el ámbito recreativo orientada a las niñas y adolescentes que vivían allí. En el caso de los niños y las niñas más pequeños que ingresaron recientemente, es especialmente importante contar con esa oferta de



manera permanente, y que sea diversa y acorde a sus necesidades por no cumplir con el rango etario del nuevo proyecto.

En concordancia con lo anterior, el Comité de los derechos del niño 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 (establecida en el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del niño), lo que se traduce en ausencia de legislación protectora al respecto y de políticas públicas orientadas a satisfacer este derecho humano<sup>4</sup>.

Por ello, el Comité 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 participar en la vida cotidiana y tienen un valor intrínseco para los niños, por el disfrute y el placer que causan”*<sup>5</sup>.

**b. Actividades extraordinarias en horarios de visitas para niños, niñas y adolescentes que no reciben visitas.**

Se destaca, como buena práctica, la preocupación por generar espacios recreativos o de distensión para aquellos niños, niñas y adolescentes que durante las visitas no cuenten con familiares presentes en la Residencia. Esto es un factor relevante que les permite disminuir la ansiedad y la tensión, lo que eventualmente podría generar además problemas a nivel individual o grupal en relación a la convivencia.

**c. Buen vínculo del personal con niños, niñas y adolescentes.**

El vínculo de los niños, niñas y adolescentes con las educadoras de trato directo y el personal en general, es un aspecto que fue visibilizado durante la visita a la Residencia y que es de vital importancia, tanto en la diaria convivencia, como al momento de presentarse algún conflicto. Por ello, se insta al personal a continuar trabajando de esta manera, ya que es un aspecto necesario y transversal en todos los procesos que deben enfrentar los niños, niñas y adolescentes mientras permanecen en la Residencia. Este aspecto también quedó de manifiesto en la visita ante un desajuste emocional vivido por una niña al momento de la aplicación de Ficha institucional, situación que fue enfrentada de manera adecuada por quienes trabajan en la Residencia,

---

<sup>4</sup> Comité de los derechos del niño, 2005, Observación general N° 7: Realización de los derechos del niño en la primera infancia, párr. 34.

<sup>5</sup> 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 vida cultural y las artes (artículo 31), párr. 9.



conteniendo de manera respetuosa y actuando oportunamente, lo que podría estar dando cuenta de elementos relacionales que favorecen el desarrollo de vínculos saludables.

**d. Buena alimentación.**

El ámbito de la alimentación, fue un aspecto valorado y destacado por las propias niñas y adolescentes entrevistadas. Además, al revisar la minuta, se pudo corroborar la existencia de una oferta variada y que responde a las necesidades en cuanto a la cantidad y calidad.

**e. Registro de curadores ad litem.**

Este es un aspecto en el que se avanzó conforme a la recomendación efectuada a propósito de la primera visita a la Residencia realizada por la Defensoría de la Niñez, pues actualmente se encuentra registrada la información sobre los curadores de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia. Sin embargo, aún falta contar con el registro de las frecuencias de sus visitas, en miras de para garantizar el derecho a ser oído y participación de los niños, niñas y adolescentes en sus procesos judiciales.

## 11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

**i) Gestión del establecimiento.**

**a. Insuficiente trabajo en red e intersectorial**

Durante la visita realizada, se observó que en la Residencia no existía un plan que dé cuenta del trabajo en red e intersectorial, de forma acorde a las necesidades que no son posibles de cubrir mediante los recursos propios de la institución. Este es un aspecto que repercute directamente en una serie de dificultades presentadas en la Residencia y, por lo tanto, en la calidad de vida de los niños, niñas y adolescentes que actualmente residen en esta.

**b. Falta de elaboración o de socialización de protocolos.**

En la entrevista realizada a la funcionaria de la Residencia, solo se hizo referencia a la existencia o al conocimiento 8 de los 22 protocolos consultados, lo cual da cuenta de un aspecto no resuelto que ya había sido evidenciado en la visita anteriormente realizada por la Defensoría de la Niñez. Tanto la inexistencia como la insuficiente de difusión de los protocolos se considera una grave dificultad en cuanto al funcionamiento diario de la Residencia, pues ante la falta de estandarización y conocimiento de algunos procesos, se genera una brecha que da pie a la





improvisación y, con ello, a un alto riesgo de la existencia de vulneraciones de derechos, ya sea por la omisión o el desconocimiento.

#### **c. Falta de formación continua, apoyo y cuidado de equipos.**

En la visita se constató que existían insuficientes programas de formación continua, sobre todo en cuanto al refuerzo del buen trato y el manejo de la violencia entre pares, así como de apoyo y autocuidado para los funcionarios/as de la Residencia.

En todos los procesos formativos y de apoyo al personal de las residencias se requiere contar con objetivos, metodología, etapas y plazos definidos, así como evaluaciones consistentes, que sea acorde al perfil, funciones y cargo del funcionario/a de que se trate. Este proceso se ha de orientar a la formación actualizada y permanente en ámbitos imprescindibles para atender e intervenir oportuna y pertinentemente a los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, debiendo contar, además, con los verificadores de las actividades realizadas.

En este sentido se han pronunciado las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como también señalando el rol del organismo de inspección, el cual debiera incorporar como criterio de evaluación la formación de los cuidadores<sup>6</sup>.

En específico, durante la visita se detectó que existiría desconocimiento en relación a las necesidades de desarrollo psicosexual respecto de un caso particular de una adolescente con discapacidad cognitiva, quien estaría tomando medicamentos por un "supuesto exceso de libido", y que habría manifestado su opinión de cambiar de método anticonceptivo a uno inyectable, pero no se le permitió. Esta decisión habría sido refrendada por el Comité de Ética de Corporación María Ayuda, quienes sugirieron que utilizara método de "T de cobre". Con posterioridad a la visita se solicitó información adicional a la Residencia sobre esta situación.

#### **d. Falta de registros de información sobre niños, niñas y adolescentes.**

En la visita se observó que no se han incorporado registros de información sobre algunos ámbitos sensibles y prioritarios de los niños, niñas y adolescentes, tales como de vulneraciones de derechos, derivaciones y tratamientos por consumo de alcohol y drogas, situación educacional y frecuencia de visitas de los curadores ad litem.

---

<sup>6</sup> Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, 2010, párr. 115-117 y 129.



**ii) Participación de niños, niñas y adolescentes.**

**a. Insuficientes instancias de participación de niños, niñas y adolescentes.**

En la visita, si bien se evidenciaron ciertas iniciativas para promover la participación de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, se estimaron que estas no eran suficientes por sí solas.

**b. Falta de acceso a la información sobre familiares y figuras significativas.**

En la visita se observó que existían niñas o adolescentes en la Residencia que no tendrían noticia sobre sus familiares. En este sentido, un aspecto esencial de la efectiva participación de los niños, niñas y adolescentes es contar con información respecto de todos los ámbitos que son de su interés y, especialmente, que les afectan directamente.

La Convención sobre los Derechos del Niño, como parte del derecho del niño, niña o adolescente a vivir en familia, establece que, en caso de que aquel esté separado de uno o ambos progenitores, los Estados Partes respetarán su derecho a mantener relaciones personales y contacto directo con su padre y madre de modo regular, salvo si ello es contrario a su interés superior<sup>7</sup>. En este sentido, las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, son claras en señalar que, cuando un niño, niña o adolescente sea cuidado en acogimiento alternativo, se debe fomentar y facilitar, en bien de la protección de sus derechos y de su interés superior, el contacto con su familia y con otras personas cercanas, como amigos, vecinos y acogedores anteriores y, además, el acceso a información sobre la situación de los miembros de su familia, especialmente si no mantiene contacto con ellos<sup>8</sup>.

**c. Eventuales vulneraciones a la libertad de conciencia y de religión.**

Respecto a la libertad de pensamiento y religión, en la visita se observaron diversas alusiones a la religión católica y evangélica en la Residencia, pero no se evidenciaron espacios y materiales que aborden otras creencias, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

**d. Insuficiente acceso a la información.**

Sobre el uso de tecnologías, en la visita llamó la atención que una profesional de la Residencia refiriera que la sala de computación fue cerrada, ya que la Residencia no recibirá más

<sup>7</sup> Convención sobre los Derechos del Niño, 1989, art. 9.3.

<sup>8</sup> Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, 2010, párr. 81.



adolescentes, y que tienen una política de “cero pantallas” para los niños y las niñas. En este sentido, es fundamental destacar que el uso de tecnologías, con debido resguardo y control acorde a etapa del desarrollo y necesidades particulares, es una herramienta que puede contribuir de gran manera al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes, siendo un gran apoyo en los ámbitos educacionales y recreativos.

**iii) Intervención.**

**a. Insuficiente trabajo de preparación y fortalecimiento de la vida independiente y de los proyectos de vida de los niños, niñas y adolescentes.**

A partir del nudo crítico identificado en visita efectuada anteriormente por la Defensoría de la Niñez, respecto de faltas de apoyos al desarrollo de una vida independiente de las niñas y adolescentes que vivían en la Residencia, se observó que este aspecto tampoco había sido suficientemente trabajado al momento de la presente visita.

Teniendo en cuenta además que los niños y las niñas que habitan actualmente en la Residencia corresponden, en general, a otro grupo etario, se debe hacer un trabajo especial en este sentido, que se adapte a sus necesidades particulares, y que resguarde, de todas formas, el respeto por su autonomía progresiva. Lo anterior debe ser considerado como un proceso permanente que debe ser adecuado a las características, intereses y etapas del desarrollo de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia

**iv) Infraestructura.**

**a. Falta de mantención de infraestructura y mobiliario, y de limpieza en algunas zonas, e insuficiencia de espacios personalizados.**

En la visita se advirtió que los espacios y el mobiliario de la Residencia no se encontraban debidamente ajustados a las necesidades y particularidades de los niños y niñas de rango etario de 9 a 12 años que ya se encuentran viviendo allí. En el mismo sentido, el equipamiento tampoco es suficientemente acorde a sus necesidades, y no cuentan con suficientes espacios personalizados que les permita identificarse y hacer propio el lugar donde residen, y que les entregue además un ambiente más cálido y familiar.

Hay otros espacios que presentan además algún tipo de desgaste y rotura, y otros que no cuentan con suficiente limpieza y aseo que favorezca la existencia de un entorno saludable y apropiado para su desarrollo físico y emocional.



## **b. Falta de diseño universal y accesibilidad de las instalaciones**

En la visita no se observó el cumplimiento de lo recomendado en la visita anterior, en relación con la existencia de baños que sean accesibles para personas con discapacidad, así como rampas de acceso.

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

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron el Oficio N° 166/2020, dirigido a la Residencia Catalina Kentenich, y el Oficio N° 165/2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, ambos con fecha 9 de marzo del 2020, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se solicitó y recomendó lo señalado a continuación.

### **I) A la Residencia Catalina Kentenich (Oficio N° 166/2020).**

#### **1. En relación con la gestión del establecimiento:**

a) Se solicitó y recomendó contar con un equipamiento adecuado, espacios inclusivos, áreas verdes, etc, y, en general, espacios acordes y estimulantes para los niños, niñas y adolescentes residentes, acorde con su edad y otras particularidades.

b) Entendiendo que los recursos financieros son insuficientes, se requirió además la existencia de un fuerte trabajo con el intersector que permita subsanar la falta de oferta recreativa a través de la oferta de la red interinstitucional.

c) Se solicitó, con urgencia, crear, actualizar y socializar los protocolos requeridos y que fueron consultados en la visita, además de todos aquellos que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Residencia, dando prioridad a protocolos de vulneración de derechos, de abuso sexual y de trabajo de voluntariado.

c) Se solicitó, con urgencia, elaborar un plan de capacitación y formación continua para los funcionarios/as, especialmente en relación a los procesos vinculares y de apego de niños y niñas, a fin de poder responder a las necesidades emocionales y afectivas, estilos de funcionamiento, etc. Así también, que este proceso posea un enfoque de derechos, que tenga en cuenta las particularidades de los niños y niñas, y considere las variables de edad, género, interculturalidad, con especial atención en los casos de niños y niñas en que presenten alguna dificultad cognitiva en su proceso de desarrollo.



d) Respecto de los espacios de autocuidado de equipo, se solicitó asegurar su cumplimiento, lo que implica desarrollar procesos formativos y no solo recreativos, reconociendo indicadores de estrés que permitan actuar en forma preventiva, de manera de favorecer el adecuado manejo de conflictos e incorporación de herramientas de desarrollo de habilidades de contención, apoyo, y trabajo en equipo.

e) Se solicitó incorporar, a la máxima brevedad, registros de información relevante de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, respecto de los siguientes ámbitos:

- Registro detallado de vulneraciones de derechos ocurridas tanto dentro como fuera de la Residencia, especialmente aquellas denunciadas por los propios niños y niñas, especificando además las acciones adoptadas en cada caso, la existencia de denuncia (y, de ser así, indicación del RUC-RIT) y su seguimiento, coordinaciones para procurar la reparación de las eventuales víctimas.

- Registro sobre la aplicación del CRAFFT, derivación y tratamiento por consumo de alcohol y drogas, estado de su atención (por ej, si está en listas de espera u otras circunstancias que pudieran afectar el proceso) y señalando vías alternativas de respuesta. Así también, registro sobre accesos a controles de salud general y de salud sexual y reproductiva de niños y niñas, así como de la utilización de métodos anticonceptivos.

- Registro de los niños y niñas que se encuentran insertos en establecimientos escolares, así como aquellos en exclusión y rezago escolar, así como otras modalidades educativas.

- Registro en el que conste el contacto efectivo de los curadores ad litem con cada niño y niña, y su frecuencia.

f) Se solicitó realizar apoyo, acompañamiento y educación respecto de salud reproductiva y psicosexual a los niños y niñas de la Residencia, de forma acorde con la etapa de desarrollo en la que se encuentren.

## **2. En relación con la participación de niños y niñas:**

a) Se solicitó adoptar las acciones necesarias para fortalecer y ampliar instancias de participación directa de los niños y las niñas, tales como las asambleas mensuales que existen actualmente, para abordar diversos aspectos de sus vidas, tales como la educación salud, bienestar, actividades recreativas y de esparcimiento, convivencia al interior de la Residencia, protocolos de actuación, etc. Estos procesos participativos se deben llevar a cabo bajo un enfoque de derechos, y acorde con sus necesidades, y establecer además procedimientos y métodos formales y conocidos por



los niños y las niñas de la Residencia. Así también, se debe contar con verificadores de participación y difusión de dichas instancias.

b) Se solicitó garantizar la información permanente y actualizada a los niños y las niñas respecto de la situación de sus familias y figuras significativas, especialmente de quienes mantienen escaso o nulo contacto con estas.

c) Se recomendó fomentar, en todo momento, la libertad de conciencia, religión y pensamiento de los niños y las niñas.

d) Se recomendó velar por el acceso y uso adecuado y seguro de tecnologías, como celulares y computadores.

### **3. En relación con la intervención:**

Se solicitó y recomendó, con urgencia, que se promueva cotidianamente el desarrollo de competencias y adquisición de herramientas y habilidades cognitivas, sociales y psicoafectivas que favorezcan el desarrollo integral de los niños y las niñas desde las primeras etapas de la infancia y promuevan su reinserción social y preparación para la vida independiente y proyecto de vida. Esto debe ser considerado en la elaboración de sus planes de intervención individual, los que deben ser co-construidos con los niños y las niñas.

### **4. En relación con la infraestructura:**

a) Se solicitó ajustar los espacios y el mobiliario de la Residencia a las necesidades y particularidades de los niños y las niñas que permanecen allí, y contar con un equipamiento más acorde a sus necesidades, así como con espacios personalizados.

b) Se solicitó gestionar la reparación de todos los espacios y mobiliario que se encuentren con algún tipo de desgaste o rotura.

c) Se solicitó mantener los espacios limpios y sanitizados, en función del bienestar diario de los niños y las niñas.

d) Se solicitó y recomendó que, a la máxima brevedad, se incorporen las modificaciones necesarias para que la infraestructura total de la Residencia se encuentre habilitada para niños y niñas con discapacidad.



## II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 165/2020)

### 1. En relación con la gestión del establecimiento:

a) Se solicitó y recomendó apoyar técnicamente y supervisar el diseño, implementación y evaluación del plan de formación continua en temáticas de infancia y adolescencia desde un enfoque de derechos humanos, dirigido a los funcionarios/as y profesionales de la Residencia, considerando especialmente el cambio de proyecto y teniendo en cuenta las características de los nuevos sujetos de atención. Es fundamental que el apoyo y la supervisión en formación continua considere variables de edad, género, interculturalidad, y ponga especial atención en los procesos de desarrollo de niños, niñas y adolescentes que presenten dificultades cognitivas.

b) Se solicitó apoyar técnicamente la elaboración de un programa de cuidado de equipo que sea robusto y especializado, y que aborde las necesidades y los 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. Se solicitó asimismo asegurar el desarrollo y cumplimiento efectivo de este.

c) Se solicitó y recomendó, de forma urgente, incorporar la verificación de registro de agresiones o eventos que ocurran dentro de la Residencia, que impliquen una vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

c) Se solicitó y recomendó asumir un rol más activo que permita garantizar el contacto efectivo y regular entre los niños, y las niñas con sus curadores ad litem, de modo de garantizar el derecho de participación, así como procurar que se mantenga un registro acabado de lo anterior en la Residencia.

d) Se solicitó y recomendó que, con urgencia, incida en la creación de una oferta programática en el ámbito recreativo y cultural, con la participación de los niños y las niñas, que cuente con instancias permanentes. Esta oferta debe ser acorde a sus intereses y propender a su desarrollo integral.

e) Se solicitó y recomendó que, con urgencia, incorpore en sus orientaciones técnicas la importancia de resguardar tiempo y espacio para que los niños y las niñas puedan disponer de estos de manera espontánea con juegos, actividades recreativas o de otra índole.

### 2. En relación con la intervención:

a) Se solicitó apoyar técnicamente en la revisión del plan de vida independiente, teniendo en cuenta el resguardo a la autonomía progresiva de niños y las niñas que habitan en la Residencia



y que corresponden a otro grupo etario al anteriormente atendido. En este sentido, se solicitó y recomendó, con urgencia, apoyar y supervisar que se promueva el desarrollo de competencias y la adquisición de herramientas y habilidades cognitivas, sociales y psicoafectivas que favorezcan el desarrollo integral de los niños y las niñas desde las primeras etapas de la infancia, y promuevan su reinserción social y la preparación de la vida independiente y sus proyectos de vida.

### **3. En relación con la infraestructura:**

a) Se solicitó, con urgencia, apoyar y supervisar la adecuación y personalización de los dormitorios, casas y otros espacios personales y comunes, de acuerdo a las necesidades e intereses de los niños y las niñas.

b) Se solicitó supervisar y apoyar la reparación de todos los espacios o mobiliario que se encuentren con algún tipo de desgaste o rotura, y la mantención de espacios limpios y sanitizados.

c) Se solicitó y recomendó, a la máxima brevedad, incorporar las modificaciones necesarias para que la infraestructura total de la Residencia se encuentre habilitada para la niñez con discapacidad.

MJL