



## INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Hogar San Ricardo
Fecha de la visita:	7 de mayo 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
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y OTRAS FUNCIONARIAS..	6
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y ADOLESCENTES .....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	8
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	17

### 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 **Hogar San Ricardo**, de la comuna de Batuco, 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 superior<sup>1</sup>.

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

---

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

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



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

La Defensoría de la Niñez, con fecha 20 de abril de 2020, en el ejercicio de las labores que le competen, tomó conocimiento acerca de posibles negligencias respecto al cuidado de los niños y adolescentes que se encuentran en el Hogar San Ricardo, a partir de lo cual se hizo una revisión de las características y antecedentes de dicha institución.

En particular, se trata de una residencia de población masculina, administrada por la Fundación Obra de don Guanella, organismo colaborador del Servicio Nacional de Menores. Esta corresponde a una institución de carácter religioso, que acoge a 144 personas, de las cuales 29 son niños y adolescentes, quienes se encuentran allí en virtud de una medida de protección dictada por Tribunales de Familia. Esta residencia es de tipo RDG<sup>4</sup>, de manera que está destinada a acoger niños y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos y que presentan discapacidades, físicas, cognitivas y/o sensoriales, en grados severos o profundos. Por tanto, se encuentran en situación de alta dependencia, requiriendo de permanente asistencia, apoyos y cuidados específicos por parte de terceras personas.

Al recabar la información, se tomó conocimiento, además, de hechos particularmente graves relacionados con posibles delitos sexuales que habrían sido cometidos por ex directores y un

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

<sup>4</sup> SENAME, 2016, Orientaciones Técnicas Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia (RDG).



religioso del Hogar en contra de la población que allí residía, tanto niños y adolescentes como adultos, los que actualmente motivan la investigación en curso, RUC [REDACTED], conducida por la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte. Asimismo, a partir de la revisión de prensa, se tuvo noticia de que, el día 19 de enero de 2020, se produjo una intoxicación alimentaria producto de un alimento en mal estado que afectó a residentes del Hogar San Ricardo y que provocó el fallecimiento de dos personas y la intoxicación de nueve personas.

A partir de los antecedentes recopilados, los cuales constituían indicios claros acerca de posibles situaciones de vulneraciones de derechos en el establecimiento, se hizo necesario para esta Defensoría de la Niñez constatar, de manera directa y presencial, la situación en la que se encontraban los niños y adolescentes en la residencia, en cumplimiento con sus funciones legales. En virtud de lo anterior, con fecha 7 de mayo de 2020, un equipo interdisciplinar de profesionales de la Defensoría de la Niñez, efectuó una visita presencial reactiva al Hogar San Ricardo, con el objeto de recopilar mayor información sobre su funcionamiento y respecto de la situación y condición en la que se encuentran las niñas y adolescentes que allí permanecen.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que se llevan a cabo *“frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular y/o urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes al interior de la institución visitada”*.

Cabe señalar además que, teniendo en cuenta las necesidades particulares de la población atendida en la residencia, así como la contingencia sanitaria, la Defensoría de la Niñez estimó necesario solicitar la colaboración y apoyo especializado al Colegio Médico de Chile, en virtud del convenio interinstitucional existente<sup>5</sup>. Gracias a ello, en la visita se contó con el acompañamiento de un médico pediatra de dicha institución que asistió a la visita en terreno.

Finalmente, es preciso indicar que la presente visita se realizó en el contexto de la emergencia sanitaria producto del Covid-19, por lo que, para su realización, se tomaron por parte de las profesionales visitantes los debidos resguardos sanitarios para prevenir el contagio.

#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

---

<sup>5</sup> Esta colaboración se realiza en el marco de Convenio de la Defensoría de la Niñez con el Colegio Médico, suscrito con fecha 28 de marzo de 2019.



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

Profesional visitante 1:	María José Jara, Abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	Orielle Ahumada, Abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Sofía Stutzin, Psicóloga Sede Central

## 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Hogar San Ricardo
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Obra don Guanella
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	RDG - Residencia de protección para niños/as con discapacidad mental grave o profunda
Población destinataria:	Niños y adolescentes entre 6 y 17 años
Director:	Jorge Poblete Escobedo
Dirección:	Panamericana Norte km. 25, Camino Batuco s/n, Lampa

## 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, un recorrido para la observación general del establecimiento, y el levantamiento de información con personal de la residencia.

Así, el equipo visitante hizo un recorrido por sus dependencias, tanto por áreas de uso común (como cocina, lavandería, enfermería, capilla, oficinas, gimnasio y patio), y las casas que alojaban a niños y adolescentes, a saber, casas Esperanza, Marcelina y Manterola.

En términos generales, la residencia se encontraba en un sector rural de la Región Metropolitana, y contaba con espaciosas instalaciones y áreas verdes, alcanzando la extensión de varias hectáreas. Estaba compuesta por varias casas donde se alojaba a los 144 residentes entre adultos, niños y adolescentes. Cada casa contaba con varios dormitorios, la mayoría de estos compartidos, espacios comunes y patio.



Demás aspectos relativos a la infraestructura serán abordados a propósito de las fortalezas y los nudos críticos.

## 7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y OTRAS FUNCIONARIAS

En cuanto al levantamiento de información con el personal, las profesionales visitantes entrevistaron al director de la residencia, la dupla psicosocial y coordinadora del área de salud. En la instancia con el director y la trabajadora social de la residencia, se aplicó el instrumento “Ficha Visita de Observación y Seguimiento” y “Cuestionario Autoaplicado a Director/a, N° 1 y 2”. Por su parte, en la conversación con una segunda trabajadora social y profesional de la unidad de salud, se aplicó una pauta de entrevista especialmente elaborada al efecto.

A modo general, se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la residencia y condiciones en la que se encontraban los niños y adolescentes, medidas sanitarias implementadas a propósito del Covid-19, antecedentes sobre vulneraciones de derechos de los que se tuvo noticia, entre otros aspectos.

## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES

Es importante señalar que se tomó la decisión de no efectuar entrevistas u otras formas de levantamiento de información directa con los niños y adolescentes en esta instancia dado que, al momento de la visita, no se contaba con protocolos e instrumentos adecuados a sus características y necesidades. Al respecto cabe recordar que la residencia acoge a niños y adolescentes que presentan discapacidad grave o profunda y, junto a ello, variadas patologías médicas, por lo cual se requiere contar con una metodología especializada que permita garantizar su participación, resguardando en todo momento su seguridad y bienestar integral.

En este sentido, la Defensoría de la Niñez se encuentra en proceso de construcción de un Mecanismo que permita la participación plena y efectiva de todos los niños, niñas y adolescentes, sin discriminación, considerando sus diferencias y asegurando la igual protección y ejercicio de sus derechos. Sin embargo, hasta contar con los debidos protocolos e instrumentos que permitan lo anterior, se velará por evitar cualquier situación de sobre intervención y exposición que pudiera significar una revictimización y causar perjuicio a los niños, niñas y adolescentes.

## 9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y ADOLESCENTES



Durante la visita, particularmente durante el recorrido de las instalaciones, se pudo observar ciertas situaciones constitutivas de vulneraciones de derechos. En particular, en una de las casas se observó que algunos adolescentes eran sujetos a contenciones físicas, mientras que en otra se constató que un adolescente, era obligado a permanecer encerrado en su habitación, todo lo anterior por los comportamientos que estos presentaban.

Estos hechos, por revestir caracteres de delito, fueron denunciados por la Defensoría de la Niñez ante la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte, la que motivó la investigación conducida bajo el [REDACTED]. Así también, estos hechos fundaron el recurso de protección interpuesto por la Defensoría de la Niñez ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago, bajo el Rol [REDACTED] el que fue acogido por dicho tribunal.

## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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

### i. Buena disposición del director y el equipo ante la visita y entrega de información

Se debe destacar su buena disposición, así como de las profesionales y funcionarias de la residencia ante la visita, y la transparencia y claridad al momento de reconocer sus deficiencias. Especialmente a partir del discurso de su director y el de la dupla psicosocial, se pudo reconocer flexibilidad y disposición al cambio de parte de la residencia, siendo ambas características fundamentales para propender a la generación de modificaciones que respondan a la debida protección y garantía de derechos de niños y adolescentes que allí residen.

También, se valora la disposición de las profesionales de la residencia para la entrega de la información solicitada por la Defensoría de la Niñez respecto del establecimiento y a los niños y adolescentes que allí habitan, tanto en la visita como con posterioridad a ella vía telefónica y correo electrónico, actitud que concuerda con el principio de transparencia que debe orientar su actuar.

### ii. Reforzamiento de Unidad de Salud

Pese a que la falta de profesionales de la salud es un nudo crítico, según se detallará, en la visita se advirtieron esfuerzos por reforzar la unidad de salud de su institución, reflejados en la contratación de trabajadoras de la salud y la coordinación con dispositivos como SAPU y Hospital Roberto del Río. El fortalecimiento de esta área es imprescindible en el contexto actual, teniendo



en cuenta, además, los requerimientos especiales de salud que presentan muchos niños y adolescentes del Hogar San Ricardo.

### iii. Espaciosas instalaciones y áreas verdes

La residencia goza de espaciosas instalaciones, las que además se encontraban, en términos generales —salvo excepciones que se detallarán—, en buenas condiciones. El patio, por su parte, se encontraba embellecido y bien mantenido. Aspectos como aquellos son elementales para que el espacio en el que se habita se encuentre acorde con la dignidad humana.

## 11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

En términos generales, las falencias y nudos críticos observados en la visita, y que serán descritos a continuación, obedecen a la pervivencia de un enfoque tutelar y médico, en lugar de un modelo de derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, y un enfoque social de la discapacidad, que sean coherentes con la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y demás estándares internacionales de derechos humanos.

Por un lado, en materia específica de infancia, el modelo tutelar, que predominaba con anterioridad a la entrada en vigencia de la Convención sobre los Derechos del Niño en 1989, comprendía al niño y la niña como objetos de protección para la toma de decisiones relacionadas con su situación personal y bienestar, desconociendo su condición de sujeto titular de derechos. Con la aprobación de dicho instrumento internacional, se incorporó en la sociedad el paradigma de la protección irregular, según el cual todas las medidas que se adopten en relación con las niñas o los niños, incluso aquellas que tengan por fin protegerles, deben respetar *todos* sus derechos<sup>6</sup>. Según el Comité de los Derechos del Niño, de entre los niños, niñas y adolescentes, uno de los grupos en mayor situación de vulnerabilidad es el de aquellos que tienen discapacidad<sup>7</sup>.

Por otro lado, en materia de discapacidad, el modelo médico, individual o de beneficencia, apunta solo a la rehabilitación de las personas con discapacidad, dejándolas “reducidas” a sus deficiencias, sin reconocerlas como plenos sujetos de derecho<sup>8</sup>. El modelo social, en cambio, que fue incorporado en nuestro ordenamiento jurídico a través de la ratificación de la Convención

<sup>6</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013), *El derecho del niño y la niña a la familia. Cuidado alternativo. Poniendo fin a la institucionalización en las Américas*, párr. 176.

<sup>7</sup> Comité de Derechos del Niño (2007), *Observación general N° 9. Los derechos de los niños con discapacidad*, párr. 8.

<sup>8</sup> Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018), *Observación general N° 6 sobre la igualdad y la no discriminación*, párr. 2 y 8.



sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>9</sup>, define a la discapacidad como la interacción de las deficiencias con las barreras sociales, comprendiendo que es necesario eliminar estas últimas para lograr su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás<sup>10</sup>. En consecuencia, reconoce que la discapacidad es una construcción social, y que las deficiencias no deben ser consideradas como un motivo legítimo para restringir o denegar derechos<sup>11</sup>.

Estos modelos no son solo corrientes teóricas, sino que deben ser implementados a nivel nacional en leyes, decisiones judiciales y políticas. Estos tienen diversas consecuencias a nivel práctico, que se relacionan directamente con los aspectos observados como falencias y nudos críticos en la visita sobre la que versa el presente Oficio, de manera que operan como el trasfondo a partir del cual estos son identificados y según el cual se emitirán las recomendaciones.

A partir de ese marco general, los nudos críticos observados en la visita son los siguientes:

**i. Insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo.**

A propósito de la visita realizada, se pudo constatar que en la residencia Hogar San Ricardo, la responsabilidad más fuerte en el cuidado y protección de los niños y adolescentes recaía sobre las educadoras de trato directo, quienes debían encargarse de labores que van, desde la limpieza del lugar (teniendo en cuenta además que, según se informó, había solo una persona encargada del aseo del establecimiento, de una extensión de varias hectáreas) al cuidado diario y la realización de tareas complejas como la administración de medicamentos.

Según se indicó, para ejercer el cargo de educadora de trato directo se recibe una inducción insuficiente, que aborda sobre todo aspectos como el funcionamiento general de la residencia y la limpieza de la misma. Por su parte, también se comentó que las capacitaciones no contenían base teórica, sino exclusivamente práctica. Esto hace que, en definitiva, la residencia descansa excesivamente en el aprendizaje “de boca en boca” sobre las necesidades particulares de cada niño o adolescente y formas de intervención adecuada. Por lo demás, las educadoras de trato directo son escasamente remuneradas, y son sometidas a alto estrés en su trabajo.

El cuidado de personas con aquel nivel de discapacidad, quienes suelen ser altamente dependientes para sus actividades cotidianas, puede ser sumamente complejo y exigente, puesto que incluye el apoyo en las diversas necesidades (de aseo e higiene personal, de

---

<sup>9</sup> Ratificada por el Estado de Chile el 29 de julio del 2008.

<sup>10</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), preámbulo, letra e).

<sup>11</sup> Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018), *Observación general N° 6 sobre la igualdad y la no discriminación*, párr. 9.



vestimenta, fisiológicas, etc.), en el suministro de alimentación por sondas y administración de medicamentos, etc. Esta labor, además, implica una alta carga emocional, que se puede ver acrecentada si no se cuenta con los conocimientos técnicos y las herramientas necesarias. Por estas razones, es imprescindible que sea desarrollado por personas con los conocimientos técnicos y capacidades requeridas para este tipo de tareas.

Esto hace 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 y adolescentes que se encuentran bajo cuidado de la residencia.

Por lo demás, las instancias de formación deberían ser una exigencia transversal que se debiese incorporar como requisito para las nuevas contrataciones de la residencia, sobre todo aquellas que desarrollen funciones de trato directo con niños y adolescentes, pero contemplando también a las profesionales y dirección de su institución. Esto se corresponde con los principios de calidad, idoneidad y especialización del trabajo que deben orientar el actuar de la residencia como órgano colaborador del Servicio Nacional de Menores, tratándose en este caso de una residencia especializada para la atención de niños y adolescentes con discapacidad<sup>12</sup>.

Por otro lado, la planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues el trabajo en temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en contextos de alta vulnerabilidad presenta características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado, particularmente en el caso de niños y adolescentes con discapacidad profunda que han sido vulnerados en el ejercicio de sus derechos.

Por esta razón, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes y el trato que estos reciben.

## ii. Protocolos inadecuados y no socializados

---

<sup>12</sup> Ley N° 20.032, que Establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de organismos colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 8.



Otro nudo crítico identificado a propósito de la visita es la inexistencia de protocolos adecuados para abordar situaciones de alta complejidad en la residencia. En específico, el “Protocolo de contención física en pacientes con agitación psicomotora” (al que se hará referencia más adelante), “Protocolo frente a situación de maltrato” y “Protocolo para comportamiento sexual”<sup>13</sup> son del todo insuficientes y no se ajustan a los estándares necesarios y al contexto residencial.

A modo de ejemplo, el único protocolo relativo a abusos sexuales (mal denominado “de comportamientos sexuales”) solo abarca la hipótesis de cuando esta conducta es realizada entre pares, y no contempla ningún tipo de ayuda ni apoyo especializado para la víctima ni para quien comete la acción. Esto es de especial gravedad, teniendo en cuenta los antecedentes especialmente graves de posibles abusos sexuales que habrían existido en la residencia, lo que hace todavía más imperiosa la existencia de protocolos que sean adecuados en esa materia.

Los protocolos son un aspecto fundamental en el funcionamiento de las residencias, pues estos constituyen los lineamientos que guiarán al personal para actuar de forma adecuada y oportuna con base en procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención. La actuación conforme a protocolos correctamente elaborados permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias y evitar su revictimización.

Además, estos protocolos, para ser correctamente implementados, requieren ser debidamente informados e incorporados en los funcionarios/as de las residencias, tanto en relación con su existencia como en su contenido y exigencias, ya que lo contrario los haría ineficaces en la práctica.

### **iii. Contenciones físicas y aislamiento**

En el contexto de la visita, el equipo de profesionales visitantes pudo apreciar presencialmente situaciones que daban cuenta de que el trato entregado a niños y adolescentes en situación de discapacidad no era acorde con su condición de sujetos de derechos, según fue descrito en el apartado sobre vulneraciones de derechos.

Por otro lado, en entrevista con los/las funcionarios/as se evidenció que en la residencia se hacía un uso frecuente y cotidiano de prácticas de contención física, sujeción a silla o cama y aislamiento en pieza, dando cuenta de un uso innecesario y arbitrario de estas medidas, las que,

---

<sup>13</sup> Estos y otros protocolos fueron remitidos por profesional de la Residencia a las profesionales de la Defensoría de la Niñez vía correo electrónico el día 13 de mayo de 2020.



si bien se utilizan en mayor frecuencia con algunos niños y adolescentes, afectarían a gran parte de la población residente.

En lo específico, estas medidas las ejecutarían principalmente sus cuidadoras, quienes están la mayor parte del tiempo con ellos, bajo el pleno conocimiento y autorización del personal técnico y de la dirección del Hogar. Por lo demás, quienes aplicaban dichas medidas, tampoco tendrían los conocimientos, aptitudes ni herramientas necesarias para prevenir una afectación aún mayor a sus derechos.

Por otro lado, en los protocolos internos de la residencia, solicitados con posterioridad a la visita, particularmente el protocolo frente a situaciones de maltrato y el protocolo de contención física en pacientes con agitación psicomotora, se evidenciaron graves problemas técnicos en cuanto a definiciones incorrectas y parciales respecto fenómenos o acciones referidas a contenciones mecánicas, farmacológicas e intervenciones, sobre quiénes se encuentran habilitados según la normativa para intervenir en cada una de las acciones que constan en ellos; y, además, sin realizar distinción respecto a la población infantoadolescente de la residencia, en muchos casos contraviniendo tanto la norma nacional como internacional, estableciendo un marco de acción que no previene la vulneración de los derechos los niños y adolescentes que allí viven. En particular, el protocolo de contención física desatiende la posibilidad de afectación psicológica con la medida, no establece de forma clara las fases de la intervención, se basa en normativa técnica desactualizada, entre otras falencias.

Es preciso recordar que, de acuerdo con la Ley N° 20.032 que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, la institución visitada, como organismo colaborador, se sujeta en el principio de respeto, promoción, reparación y protección de los derechos humanos de quienes se encuentran bajo su cuidado, y el principio de trato digno que debe existir en todo momento hacia sus sujetos de atención<sup>14</sup>.

#### **iv. Falta de debida protección, e inexistencia de procesos de prevención y reparación por posibles abusos sexuales en la residencia**

Al recabar información con anterioridad a la visita, las profesionales visitantes tomaron conocimiento de hechos particularmente graves relacionados con posibles delitos sexuales que habrían sido cometidos hasta hace 5 años por ex directores y un religioso del Hogar en contra de la población que allí residía, tanto niños y adolescentes como adultos, los que actualmente

---

<sup>14</sup> Ley N° 20.032, que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 1 y 7.



motivan investigación en curso, conducida por la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte. No obstante, y pese a la suma gravedad de los hechos, en la visita se pudo verificar que no se han tomado medidas de protección, prevención ni reparación para los niños y adolescentes de la residencia.

En este sentido, se informó que ni el director (quien fue el denunciante de los hechos), ni el personal, ni menos aún los niños y adolescentes que residen allí, han tenido contacto alguno con la Fiscalía encargada de llevar a cabo la investigación, pese al tiempo transcurrido desde el inicio de la investigación penal. Refieren que, en lo que va del proceso de investigación, no se ha evaluado la necesidad de apoyo y derivación psicológica de los niños y adolescentes, y no han recibido información oportuna del estado de investigación.

La falta de intervención del ente persecutor, especialmente de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, en favor de los niños y adolescentes que habrían sido víctimas de los hechos es de especial preocupación, sobre todo teniendo en cuenta la gravedad de los hechos denunciados y la situación especial de vulnerabilidad en que se encuentran en su calidad de tal, derivada de su condición de niños y adolescentes con discapacidad y bajo cuidado del Estado, en la misma residencia donde habrían acaecido los hechos denunciados. Por lo anterior, resulta fundamental que se les brinde, a los niños y adolescentes de la residencia que habrían sido víctimas de los hechos, la atención especializada que requieren y se apliquen medidas de protección inmediatas, destinadas a su protección efectiva.

Por otro lado, en relación con los procesos de reparación, teniendo en cuenta que los niños y adolescentes de la residencia *Hogar San Ricardo* se encuentran bajo cuidado del Estado, teniendo el Servicio Nacional de Menores la función pública de proteger sus derechos, el Estado es responsable por las acciones que sean cometidas directa o indirectamente (a través de organismos colaboradores acreditados y coadyuvantes), razón por la cual debe repararlas integralmente.

Por su parte, es responsabilidad del organismo colaborador asegurar “las condiciones que otorguen el necesario bienestar biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad”<sup>15</sup>.

#### **v. Insuficiencia de profesionales e instalaciones de salud**

---

<sup>15</sup> Ley N° 20.032, que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 1.



En la visita realizada se pudo observar que, pese a los esfuerzos recientes de fortalecimiento de la Unidad de Salud con la contratación de profesionales mientras dure la contingencia sanitaria, el equipo permanente sigue siendo muy débil en relación con la población atendida y sus necesidades específicas de salud, pues cuentan con tan solo tres enfermeras para los cerca de 150 residentes, todos ellos con grados profundos de discapacidad, y muchos con tratamientos farmacológicos y kinesiológicos, requerimientos alimentarios, etc. Por ello, es necesario la incorporación estable de TENS o enfermeras, así como otros profesionales, que atiendan a las necesidades médicas de la población atendida, a fin de que su acceso a la salud no dependa únicamente de las visitas mensuales que realiza personal del Hospital Roberto del Río, lo cual, si bien es un aspecto positivo, por sí solo es evidentemente insuficiente.

Por otro lado, durante la visita se apreció la existencia de un gimnasio que, si bien estaba en buenas condiciones, no daba abasto para cubrir las necesidades kinesiológicas de la totalidad de la población que se encuentra en el Hogar San Ricardo.

#### **vi. Inexistencia de procesos terapéuticos de salud mental**

De acuerdo con las entrevistas realizadas en la visita, se advirtió que en el *Hogar San Ricardo* prácticamente no existen procesos ni planes individuales de intervención psicológica. En este sentido, como se ha señalado, el enfoque predominante de la residencia, según fue observado en la visita, es el rehabilitador y de beneficencia, el cual busca satisfacer necesidades materiales más elementales (vida, comida y abrigo), sin prestar atención a necesidades de salud mental, psicológicas y emocionales. No obstante, la salud debe ser vista desde un punto de vista integral, que identifique y atienda las necesidades e intereses particulares y, sobre todo, las potencialidades de todas las personas.

#### **vii. Inexistencia de trabajo de reunificación familiar**

De acuerdo a lo observado en la visita, en el Hogar San Ricardo, no existía un trabajo continuo y permanente de apoyo a las familias. Según se pudo apreciar de la conversación con la dirección y funcionarias, muchas veces las familias eran vistas como negligentes e incapaces de mantener una relación familiar, o su contacto como perjudicial para el estado anímico de los niños y adolescentes, razón por la cual no se trabaja suficientemente con ellos, ni se les da apoyo más allá del acompañamiento espiritual.

En este sentido, es necesario subrayar que el derecho a vivir en familia no se extingue por encontrarse el niño, niña o adolescente privado del cuidado parental ni por poseer alguna discapacidad, cualquiera sea el nivel de aquella, siendo el único límite su interés superior. Por ello, es imprescindible un trabajo e intervención psicosocial, tanto para el niño y adolescente como



sus familias, para que pueda ejercer su derecho a vivir en familia y mantener el contacto y el vínculo afectivo con esta.

Por otro lado, la inexistencia de un proceso real de intervención con las familias se opone a los principios que deben guiar el actuar de su institución como organismo colaborador, específicamente la promoción de la integración familiar del niño o adolescente<sup>16</sup>.

#### viii. Escasa vinculación con el medio

Según la información recopilada en la visita, los niños y adolescentes de la residencia tenían una escasa vinculación con el entorno social y comunitario en el que viven, no existiendo instancias de participación en la sociedad más allá que las relacionadas con la atención de salud.

En efecto, como se tuvo conocimiento en la visita, los niños y adolescentes del Hogar San Ricardo asistían a una escuela que es parte del mismo establecimiento. Si bien se comentó que esta permanecía abierta al resto de la población, se encontraba adosada a las dependencias de la residencia, por lo que es en ese recinto donde realizan todas sus actividades cotidianas.

Esta práctica obedece a un modelo institucional segregacionista, que excluye a los niños y adolescentes bajo el cuidado del Estado y con discapacidad del resto de la sociedad, y les impide su vinculación con el medio, siendo la escuela un espacio muy importante de socialización.

Al respecto, cabe destacar lo dispuesto en las Directrices de las Naciones Unidas sobre Modalidades Alternativas de Cuidado de Niños, en las cuales se señala que se debe respetar, fomentar y facilitar el contacto de los niños, niñas y adolescentes, incluidos quienes presentan discapacidades, con otras personas de la comunidad local, así como promover el desarrollo de actividades fuera del entorno de acogimiento<sup>17</sup>.

En efecto, lo observado contradice también lo establecido en la Ley N° 20.032 que el actuar de los organismos colaboradores, el cual establece como principio de acción *“la promoción de la integración familiar, escolar y comunitaria del niño, niña o adolescente y su participación social”*<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Ley N° 20.032, que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 2.

<sup>17</sup> Naciones Unidas (2010), *Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*, párr. 86.

<sup>18</sup> Ley N° 20.032, que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 2.



Por lo demás, y conforme lo establecen los estándares en materia de derechos de las personas con discapacidad, es imprescindible que se asegure, a nivel general, una educación inclusiva, que atienda a sus necesidades particulares y al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, estableciendo vínculos entre estos y la comunidad<sup>19</sup>.

#### **ix. Inexistencia de espacios personalizados**

De acuerdo a lo observado en la visita, la residencia carecía de espacios personalizados por los niños y adolescentes, tanto en sus habitaciones como en espacios de uso común. Existía una evidente ausencia de elementos y objetos significativos, tanto personales como colectivos, que den cuenta de sus gustos, intereses e historias de vida, tales como juguetes, adornos, fotografías, dibujos, *posters*, entre otros.

Cabe señalar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de todo niño, niña y adolescente, y es especialmente relevante para quienes han sido separados de sus familias de origen y requieren mantener y fortalecer sus vínculos significativos, dar continuidad a sus historias de vida, construir un sentido de pertenencia y apropiarse y disfrutar del lugar en el que se encuentran.

#### **x. Falta de juegos accesibles**

En la visita, si bien se pudo observar la existencia de juegos infantiles en el patio, tales como resbalín y columpio, no se divisaron otros que, atendiendo la diversidad funcional física muchos de los niños y adolescentes que allí se encontraban, pudieran ser utilizados por estos.

En este sentido, de acuerdo con el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño, todo niño, niña o adolescente tiene derecho al juego, el cual, atendida su etapa evolutiva, es fundamental para su salud, bienestar y desarrollo óptimo e integral<sup>20</sup>. El ejercicio de este derecho, como de los demás derechos, debe ser garantizado conforme al principio de igualdad y no discriminación.

---

<sup>19</sup> Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016), *Comentario general N° 4. Artículo 24. Derecho a la educación inclusiva*, párr. 4 letra b) y 64.

<sup>20</sup> Comité de Derechos del Niño (2013), *Observación general N° 17, sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (artículo 31)*, párr. 8 y 9.



Sin embargo, los niños, niñas y adolescentes con discapacidad se suelen encontrar con especiales dificultades para ejercer el derecho al juego<sup>21</sup>, razón por la cual el Estado debe tomar medidas tendientes a asegurar su accesibilidad, para permitirles así gozar de este derecho en igualdad de condiciones que el resto<sup>22</sup>. Ante lo anterior, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece la obligación del Estado de “asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento y deportivas”<sup>23</sup>.

#### **xi. Deficiente seguridad de las instalaciones**

En el recorrido de las dependencias de la residencia, se pudo apreciar a simple vista un importante agujero en el techo en el sector de la cocina, específicamente en el área donde se juntan los carros para llevar las comidas a las distintas casas, lo que puede derivar en la contaminación de los alimentos.

Así también, se nos comentó acerca de la dificultad que tienen por la presencia de roedores, a pesar de las medidas que han adoptado para su extinción. Si bien la presencia de plagas puede ser frecuente en instalaciones ubicadas en entornos rurales, la decisión de situar una residencia de protección en ese entorno exige, entonces, un cuidado especial para su control, de manera de no exponer la salud de los residentes.

#### **xii. Falta de coordinación con el Servicio Nacional de Discapacidad**

En la visita se pudo apreciar que la residencia, en la práctica, no contaba con el apoyo del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) para la debida atención de la población infantojuvenil con discapacidad que allí reside.

La atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad requiere de un abordaje integral que atienda a las diversas condiciones que presentan y que se entrecruzan. En lo anterior, la actuación del Servicio Nacional de Menores y de la Subsecretaría de la Niñez, como organismos encargados de establecer la coordinación interinstitucional, es esencial.

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

<sup>21</sup> Comité de Derechos del Niño (2013), *Observación general N° 17, sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades*

*recreativas, la vida cultural y las artes (artículo 31)*, párr. 3.

<sup>22</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 9.1.

<sup>23</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 30.5, letra d).



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: Oficio N° 404, de fecha 22 de mayo de 2020, a la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte; N° 766, de fecha 23 de octubre de 2020, al Servicio Nacional de Menores; y Oficio N° 769, de fecha 26 de octubre de 2020, al Hogar San Ricardo. En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

**I) Al Hogar San Ricardo (Oficio N° 769/2020):**

**1. En cuanto las capacitaciones y cuidado de equipos:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Contratar personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia.
- b) Para lo anterior, levantar perfiles técnicos requeridos, sus exigencias y funciones.
- c) Diseñar e implementar procesos rigurosos de selección de personal, de capacitaciones y de procesos de formación continua de sus funcionarios/as, director y equipo técnico. Como temáticas prioritarias, se solicita abordar temas de discapacidad, infancia y derechos humanos, la prevención abordaje de desajustes socioemocionales, entre otras.
- d) Atender a la salud mental del personal, mediante el diseño de un programa apropiado de cuidado de equipo y su correcta implementación.

**2. En cuanto a los protocolos:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar nuevos protocolos que sean suficientes y adecuados a los estándares internacionales de derechos humanos.
- b) Establecer procesos de capacitación y formación continua para el personal sobre la aplicación de los diversos protocolos, garantizando, además, que dichos documentos se encuentren accesibles; y revisarlos periódicamente.

**3. En cuanto al uso de la fuerza:**

Se solicitó y recomendó verificar que no se haga uso de la fuerza con niños y adolescentes de la residencia, especialmente en lo relativo al uso de contenciones físicas y aislamiento. En este sentido, se recomendó tomar todas las medidas necesarias, que no contravengan los derechos de los niños y adolescentes que allí residen, y estableciendo de forma clara los supuestos y límites



de acción, el personal habilitado, y los resguardos necesarios que deben ser tomados para proteger la salud y el bienestar de los residentes.

#### **4. En cuanto a la prevención y reparación frente a delitos sexuales:**

Se solicitó y recomendó implementar una estrategia de prevención y reparación de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia Hogar San Ricardo, que implique un trabajo psicológico y social, tanto con ellos como con los funcionarios/as, de forma adaptada a sus necesidades particulares, y que tenga como foco restablecer los derechos que han sido vulnerados y evitar la revictimización, así como prevenir la ocurrencia de estas situaciones.

#### **5. En cuanto a las atenciones de salud:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Contratar personal de salud que pueda atender de forma adecuada y oportuna las necesidades médicas de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia.
- b) Garantizar que las necesidades kinesiológicas de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia sean satisfechas.

#### **6. En cuanto a la intervención psicosocial:**

Se solicitó y recomendó diseñar e implementar un plan de intervención psicosocial para los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia, procurando satisfacer sus necesidades mentales, psicológicas y emocionales, además de las médicas.

#### **7. En cuanto al trabajo de reunificación familiar:**

Se solicitó y recomendó diseñar e implementar un plan de trabajo con las familias, a fin de tender a la reintegración familiar, sin exceptuarla por el mero hecho de tratarse de niños y adolescentes con discapacidad.

#### **8. En cuanto a la vinculación con el medio:**

Se solicitó y recomendó generar y promover diversas instancias de participación y vinculación de los niños y adolescentes con el medio social y comunitario, favoreciendo su contacto activo y permanente con su entorno.

#### **9. En cuanto a la personalización de los espacios:**



Se solicitó y recomendó promover, de manera continua y concreta, la personalización de los espacios que forman parte de esta, tanto individuales como colectivos, de acuerdo a los gustos, intereses e historias de vida de los niños y adolescentes, garantizando su participación activa en este proceso permanente, con el apoyo de sus familias y figuras significativas y de los funcionarios/as.

#### **10. En cuanto a los juegos accesibles:**

Se solicitó y recomendó instalar juegos y demás elementos recreacionales que cuenten con un diseño universal que les haga accesibles para todos los residentes<sup>24</sup>, haciendo posible el ejercicio de su derecho al juego y la recreación en igualdad de condiciones que el resto.

#### **11. En cuanto a la seguridad de las instalaciones:**

Se solicitó y recomendó fumigar y desratizar periódicamente las instalaciones de la residencia, así como reparar el sector del techo dañado.

### **II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 766/2020):**

#### **1. En cuanto las capacitaciones y cuidado de equipos:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Invertir recursos financieros suficientes para la contratación de personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia.
- b) Orientar técnicamente a la residencia en el levantamiento de perfiles técnicos requeridos, sus exigencias y funciones, así como en el diseño de procesos rigurosos de selección de personal, de capacitaciones y de procesos de formación continua de sus funcionarios/as, director y equipo técnico; y supervisar su adecuada implementación.
- c) Orientar técnicamente en el diseño de programas y planes de cuidado de equipo del personal de la residencia, y supervisar su efectiva y adecuada implementación.

#### **2. En cuanto a los protocolos:**

---

<sup>24</sup> "Por 'diseño universal' se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado". Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 2.



Se solicitó y recomendó:

- a) Orientar técnicamente y supervisar la elaboración de nuevos protocolos que sean suficientes y adecuados a los estándares internacionales de derechos humanos.
- b) Supervisar los procesos de capacitación y formación continua para el personal sobre la aplicación de los diversos protocolos, y su revisión periódica.

### **3. En cuanto al uso de la fuerza:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar adecuadamente los aspectos relativos al uso de la fuerza con niños y adolescentes de la residencia, especialmente en lo relativo al uso de contenciones físicas y aislamiento.
- b) Supervisar su adecuada regulación en los protocolos internos, especialmente en cuanto a los supuestos y límites de acción, personal habilitado, resguardos necesarios para proteger la salud, etc., así como la adecuada socialización de los mismos.

### **4. En cuanto a la prevención y reparación frente a delitos sexuales:**

Se solicitó y recomendó implementar una estrategia de prevención y reparación de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia Hogar San Ricardo, que implique un trabajo psicológico y social, tanto con ellos como con los funcionarios/as, de forma adaptada a sus necesidades particulares, y que tenga como foco restablecer los derechos que han sido vulnerados y evitar la revictimización, así como prevenir la ocurrencia de estas situaciones.

### **5. En cuanto a las atenciones de salud:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar y apoyar financieramente la contratación de personal de salud que pueda atender de forma adecuada y oportuna las necesidades médicas de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia.
- b) Supervisar que las necesidades kinesiológicas de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia sean satisfechas.

### **6. En cuanto a la intervención psicosocial:**

Se solicitó y recomendó:



- a) Orientar técnicamente y supervisar el diseño y la implementación de un plan de intervención psicosocial para los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia, procurando satisfacer sus necesidades mentales, psicológicas y emocionales, además de las médicas.
- b) Derivar a los programas especializados que pueda brindar una atención a las necesidades psicosociales a los niños y adolescentes que así lo requieran.

#### **7. En cuanto al trabajo de reunificación familiar:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar el diseño y la implementación de un plan de trabajo con las familias, a fin de tender a la reintegración familiar, sin exceptuarla por el mero hecho de tratarse de niños y adolescentes con discapacidad.
- b) Derivar a programas especializados a las familias que así lo requieran, para proveerles de apoyo económico y psicosocial.

#### **8. En cuanto a la vinculación con el medio:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar la generación y promoción de instancias de participación y vinculación de los niños y adolescentes con el medio social y comunitario, favoreciendo su contacto activo y permanente con su entorno.
- b) Incorporar en sus orientaciones técnicas la exigencia de que los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, incluidos aquellos con discapacidad, acudan preferentemente a escuelas fuera de la residencia para garantizar su vinculación con la comunidad.

#### **9. En cuanto a la personalización de los espacios:**

Se solicitó y recomendó orientar técnicamente y supervisar la promoción por parte de la residencia de la personalización de los espacios que forman parte de esta, tanto individuales como colectivos, de acuerdo a los gustos, intereses e historias de vida de los niños y adolescentes, garantizando su participación activa en este proceso permanente, con el apoyo de sus familias y figuras significativas y de los funcionarios/as.

#### **10. En cuanto a los juegos accesibles:**



Se solicitó y recomendó orientar técnicamente y supervisar la instalación de juegos y demás elementos recreacionales que cuenten con un diseño universal que les haga accesibles para todos los residentes<sup>25</sup>, haciendo posible el ejercicio de su derecho al juego y la recreación en igualdad de condiciones que el resto.

#### **11. En cuanto a la seguridad de las instalaciones:**

Se solicitó y recomendó supervisar periódicamente la fumigación y desratización en las instalaciones de la residencia, así como reparar el sector del techo dañado.

#### **12. En cuanto a la coordinación con SENADIS:**

Se solicitó y recomendó que, de manera directa o a través de la Subsecretaría de la Niñez ejerza la coordinación requerida con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) para efectos de un trabajo conjunto en la atención de la población infantojuvenil con discapacidad que se encuentra en el Hogar San Ricardo, así como en otras residencias destinadas a la atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, de manera de satisfacer íntegramente sus necesidades y garantizar todos sus derechos.

### **III) A la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte (Oficio N° 404/2020):**

En cuanto a la falta de adopción de medidas de protección, se puso en conocimiento del Fiscal Regional los antecedentes, a fin de que arbitre las medidas que estime pertinentes para que en dicha investigación se confiera atención a las víctimas, evaluando la adopción de medidas de protección en su favor, dando cumplimiento a los deberes de auxilio y atención.

MJL

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

---

<sup>25</sup> “Por ‘diseño universal’ se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado”. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 2.