



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Casa de Acogida Ignazio Sibillo
Fecha de la visita:	22 de abril del 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.....	4
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	5
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	5
8. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	6
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	7
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	10

1. INTRODUCCIÓN

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

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



En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de 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.

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 **RLP-PER Casa de Acogida Ignazio Sibillo**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez), que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

¹ Artículo 2 de la Ley N° 21.067.

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

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



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

Entre los meses de marzo y abril de 2020, la Defensoría de la Niñez recibió diversos antecedentes de posibles situaciones de vulneración de derechos que afectarían a los niños y las niñas que viven en la Residencia RLP-PER Ignazio Sibillo, ubicada en la ciudad de Punta Arenas. Cabe destacar que la referida residencia es para lactantes y pre escolares, población especialmente vulnerable.

Estos antecedentes consistían en una denuncia realizada en redes sociales, en la que se daba cuenta de vulneraciones de derechos a los niños y niñas de la residencia, tales como maltrato infantil, negligencia en los cuidados, ausencia e ineficacia de los mecanismos de quejas y reclamos al interior de la residencia, ausencia de contratos laborales para el personal, entre otras situaciones irregulares. A esta información se sumó que el Servicio Nacional de Menores reportó la sospecha de contagio de 9 funcionarios/as y de 1 niño/a en la Residencia, todo lo cual alertó tanto a la Macrozona Austral de la Defensoría de la Niñez como a la sede regional del Instituto Nacional de Derechos Humanos, especialmente considerando la posibilidad de que los antecedentes de vulneraciones de derechos pudieran verse incrementados en contexto de emergencia sanitaria y cuarentena.

Una vez evaluados estos antecedentes, y debido a la gravedad y urgencia que revestían, la Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita reactiva al establecimiento en cuestión, con el fin de recabar más información respecto a la situación de los niños y niñas, y tomar las medidas necesarias para su adecuada y oportuna protección.



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

Es relevante señalar que, dado la emergencia sanitaria por pandemia del COVID-19, las autoridades de Chile han implementado una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. En este marco, el Servicio Nacional de Menores implementó, con fecha 15 de marzo de 2020, el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios” (en su primera versión), en el cual se establece que solo se permitirá el ingreso de personas “estrictamente necesarias e indispensables” a las residencias del país. Esta medida afecta tanto a las visitas de los niños, niñas y adolescentes, como a funcionarios/as, abogados/as y curadores/as ad litem, visitantes del Poder Judicial y demás organismos externos.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez determina que, salvo situaciones excepcionales que ameriten la urgente concurrencia presencial de sus profesionales, las visitas se realizarán de manera remota, mediante videoconferencias, de acuerdo a lo establecido en el “Protocolo de Visitas”. Esto, con el objeto de continuar dando cumplimiento al deber legal de monitoreo, pero respetando las medidas preventivas sanitarias establecidas por las autoridades y resguardando así la salud de los niños, niñas y adolescentes. En este escenario, la visita a la residencia Ignazio Sibillo se realizó de manera remota, por medio de una videollamada.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1:	Sofía Stutzin, psicóloga de la Sede Central
Profesional visitante 2:	Orielle Ahumada, abogada de la Sede Central
Profesional visitante 3:	Fabiola Burgos, trabajadora social y coordinadora de la Macrozona Austral

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	RPL-PER Casa de Acogida Ignazio Sibillo
Nombre de la institución a cargo:	Organización Comunitaria Funcional Hogar de Lactantes Ignazio Sibillo
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección para Lactantes y Preescolares con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP-PER)
Población destinataria:	Niños y niñas de 0 a 5 años
Fecha de fundación:	01 de enero de 2006
Director:	Hugo Barría Díaz

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

La visita se efectuó en cinco etapas, a saber: presentación y entrevista con el director, recorrido virtual por la residencia, entrevista a dupla psicosocial, entrevista a encargada de casa y cierre con el director.

En la entrevista con el director, así como con la dupla psicosocial y la encargada de casa, se indagó en la situación específica de la residencia debido a la emergencia sanitaria, y la condición de los niños y niñas en este complejo escenario. Sobre esto, el director señaló que, a nivel general, el funcionamiento de la residencia no ha cambiado significativamente desde la cuarentena en residencias y centros del Servicio Nacional de Menores y que, al momento de la visita, solo una funcionaria, la secretaria, se encontraba con teletrabajo. Todos los demás funcionarios continuaban trabajando normalmente, de manera presencial. A su vez, no refirió tener problemas de disponibilidad de elementos de protección personal ni de ausencia de personal por licencias médicas. A nivel general, el único nudo crítico que se levantó desde el establecimiento, fue la dificultad para mantener a los niños y niñas entretenidos durante la cuarentena.

Respecto de los protocolos de actuación del Servicio Nacional de Menores por la pandemia, mencionó la aplicación de solo algunos ámbitos, principalmente en lo que refiere a medidas de sanitización de las funcionarias al ingresar al establecimiento, sanitización del hall de ingreso y uso de alcohol gel y mascarillas por parte de las funcionarias a la hora de ingresar al espacio de la residencia en el cual se encuentran los niños y niñas.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



Debido al rango étareo de los niños y niñas que se encontraban en la residencia al momento de la visita, que alcanzaba un máximo de 7 años de edad, y considerando el carácter remoto ésta, por videollamada, se decidió no convocar a entrevistas a los niños y niñas.

Dado lo anterior, se interactuó de manera general con los niños y niñas durante el recorrido virtual por el establecimiento, instancia en la cual las profesionales visitantes los saludaron, se presentaron y observaron parte de las actividades en las que se encontraban en ese momento.

8. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Respeto a lo apreciado durante el recorrido virtual por las instalaciones, cabe señalar que la residencia se encuentra dividida en dos sectores. En la parte delantera están las oficinas administrativas, donde se mantienen la mayor parte del tiempo el director, la dupla psicosocial y la secretaria. Luego, en la parte trasera, separado por una puerta, se encuentra el sector donde están los niños y niñas, la coordinadora de casa y las educadoras de trato directo. Este sector consta de cocina, comedor, tres dormitorios (uno de niños, uno de niñas y una sala cuna), enfermería, sala de actividades y talleres y un patio interno.

Sobre las condiciones generales de la residencia, estas se apreciaron en buen estado, existiendo espacios adecuados y diferenciados de acuerdo a la edad de los niños y niñas, y de sus rutinas y necesidades. A su vez, los distintos espacios se observaron personalizados, con decoración acorde a sus gustos, intereses y etapa del desarrollo. Junto a lo anterior, durante el recorrido se pudo apreciar una buena convivencia y un trato amable por parte de las funcionarias hacia los niños y niñas.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita reactiva remota, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños y niñas que se encontraban en la residencia, que ameritaran la realización de otras acciones además de los Oficios remitidos a los órganos correspondientes.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Durante la visita, se observaron las siguientes buenas prácticas y fortalezas:

- i. Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita



Cabe destacar la buena disposición del director y de las funcionarias entrevistadas, quienes entregaron la información solicitada con apertura y transparencia, y dentro de los plazos estipulados para ello. Junto a esto, facilitaron el desarrollo de la visita, pese a las dificultades de conexión que se presentaron.

ii. Instalaciones en buen estado y trato afectivo hacia los niños y niñas

El establecimiento se apreciaba en buen estado, con espacios bien cuidados y mantenidos, así como adaptados a las características y necesidades de los niños y niñas. Durante el recorrido virtual se pudo observar también un trato amable y cercano entre los funcionarios del establecimiento y los niños y niñas que allí se encontraban.

iii. Actividades recreativas y encuesta de intereses

Se destaca como una buena práctica el hecho de que se haya preguntado a los niños y niñas sobre sus gustos y preferencias, mediante una encuesta, de modo de adecuar la rutina de actividades durante la cuarentena a sus intereses. En esta línea, los funcionarios/as reportaron que se estaba realizando diversas actividades diarias, incluyendo juegos, ejercicio, televisión, talleres de manualidades, entre otras.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A raíz de la información recopilada durante el desarrollo de la visita, se identifican los siguientes nudos críticos:

i. Escasa problematización y visualización de nudos críticos de la residencia

Durante la visita, se observó que el director y las funcionarias entrevistadas presentaban escasa reflexión crítica respecto de posibles limitaciones, dificultades o problemas que pudiera enfrentar la residencia, ya sea a nivel interno como externo, lo que se manifestaba en una limitada evaluación sobre aspectos a fortalecer y mejorar, siendo la única problemática que refieren presentar el aburrimiento de los niños y niñas durante la cuarentena.

ii. Incorrecta e incompleta aplicación del Protocolo de SENAME por COVID-19

En relación con el punto anterior, en la visita se apreció a una escasa concientización y reflexión sobre el contexto de emergencia sanitaria que enfrentaba el país en ese momento, y



los efectos e implicancias que esta tenía para la salud física y psicológica de las funcionarias de la residencia y de los niños y niñas que allí se encontraban, todo lo cual se evidenciaba en un discurso institucional caracterizado por una constante subestimación de la importancia que esta pandemia revestía. Respecto de esto, señalaban que no se estarían aplicando adecuadamente todas las medidas de prevención decretadas en el Protocolo del Servicio Nacional de Menores vigente a la fecha de la visita, principalmente las referidas al uso constante de mascarillas, mantención de distancia física e interrupción de visitas externas. Sobre esto último, cabe destacar que constituye además un incumplimiento de la ordenanza nacional establecida en el Decreto N° 227, de 01 de abril de 2020, que estableció cuarentena total para la comuna de Punta Arenas al momento de la visita. Todo lo anterior es particularmente preocupante, considerando que la residencia acoge a niños y niñas lactantes y preescolares, algunos de los cuales presentan problemas respiratorios, siendo un grupo de riesgo de COVID-19.

iii. Deficiente comunicación y coordinación tanto interna como con el intersector

Durante la ejecución de la visita se pudo evidenciar una débil comunicación y coordinación, tanto al interior de la residencia, entre las distintas funcionarias y con el director, como también con otros servicios, programas e instituciones del territorio. Esto quedaba de manifiesto en el desconocimiento respecto de los procesos de intervención de los niños y niñas, así como de los programas ambulatorios que forman parte de estos. A su vez, se mencionó una falta de continuidad en las intervenciones brindadas por programas externos pertenecientes a la oferta ambulatoria del Servicio Nacional de Menores. Todo lo anterior obstaculiza abordajes oportunos, pertinentes e integrales en favor de los procesos de los niños y niñas.

En este sentido, según lo señalado en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, *“todas las entidades públicas que intervienen en la remisión de los casos de los niños sin cuidado parental y en la prestación de asistencia a estos, en cooperación con la sociedad civil, deberían adoptar políticas y procedimientos que favorezcan el intercambio de información y consultas entre las agencias y los individuos a fin de velar por la eficacia del cuidado, el apoyo a la reinserción y la protección de esos niños”*⁴.

iv. Limitado contacto de los niños y niñas con sus familias y figuras significativas

A partir de lo observado en la visita, se advierte la necesidad de relevar la importancia y centralidad de las llamadas y videollamadas que se realizan entre los niños y niñas y sus familias y figuras significativas, especialmente considerando el contexto de privación de visitas presenciales debido a las medidas de cuarentena y confinamiento.

⁴ Naciones Unidas (2010), Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 69.



En este sentido, resulta primordial garantizar que estas sean un espacio no solo informativo y rutinario, si no realmente un espacio rico y provechoso en el que propicie la conexión, los vínculos y las experiencias compartidas, entendiendo el estrés adicional y las dificultades que genera la emergencia sanitaria y sus efectos en las relaciones. Garantizar estos espacios es esencial, de acuerdo a estándares internacionales y recomendaciones efectuadas por organismos internacionales como las Naciones Unidas en sus Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, las que establecen que “cuando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas”⁵.

Al respecto, en el contexto de esta pandemia, el Comité de los Derechos del Niño⁶ advierte sobre los graves efectos físicos, emocionales y psicológicos del COVID-19 en los niños, niñas y adolescentes y se refiere, específicamente, entre otros temas, a que el Estado debe asegurar los servicios básicos esenciales de protección infantil y garantizar que éstos sigan funcionando y estén disponibles, y particularmente destaca que los Estados deberían fortalecer los sistemas de información y referencia telefónica y en línea, así como las actividades de sensibilización a través de la televisión, la radio e internet⁷. Particularmente, respecto a los niños, niñas y adolescentes que viven en instituciones, sin cuidado familiar, dispone que “*se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica*”⁸.

v. Limitados recursos tecnológicos y de conectividad

En la visita se identificó la limitación de recursos tecnológicos y la deficiente conectividad en la residencia, lo que se manifestaba en mala cobertura y señal de teléfono e internet, computadores solo para funcionarios/as, los cuales además no contaban con cámara para realizar videollamadas, y ausencia de teléfonos celulares institucionales. Se señaló además que los niños y niñas no tienen acceso a computador, ya que son demasiado “pequeños”.

Sin embargo, es necesario recordar que el derecho del niño y la niña a vivir en familia no admite más excepción que su interés superior, no pudiendo invocarse el argumento de la poca edad para restringirlo. Por lo demás, en la residencia vivían niños y niñas hasta los 7 años de edad, los cuales sin lugar a dudas se beneficiarían de tener acceso al uso de tecnologías de la

⁵ Naciones Unidas (2010), Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 80.

⁶ The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the COVID-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr.6. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.

⁷ Ibid par.7

⁸ Ibid par.7



comunicación, con el debido acompañamiento de los adulto a cargo de su cuidado. Esto permitiría apoyar sus actividades lúdicas y educativas, lo que es esencial para la recreación y el aprendizaje integral, y también aumentar significativamente la posibilidad de mantener contacto y conexión con programas intervinientes, para dar continuidad a sus intervenciones, y especialmente con las familias y figuras significativas de los niños y niñas, lo que es esencial en contexto de emergencia sanitaria.

En este sentido, el Comité de los Derechos del Niño⁹ ha advertido sobre los graves efectos físicos, emocionales y psicológicos del COVID-19 en los niños, niñas y adolescentes y se refiere, específicamente, entre otros temas, a que el Estado debe asegurar los servicios básicos esenciales de protección infantil y garantizar que éstos sigan funcionando y estén disponibles, y particularmente destaca que los Estados deberían fortalecer los sistemas de información y referencia telefónica y en línea, así como las actividades de sensibilización a través de la televisión, la radio e internet¹⁰. Particularmente, respecto a los niños, niñas y adolescentes que viven en instituciones, sin cuidado familiar, dispone que *“se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”*¹¹.

vi. Deficiente seguridad de los radiadores

Durante el desarrollo de esta visita se toma conocimiento acerca de la existencia de una importante frecuencia de accidentes devenidos por quemaduras por la ubicación y protección de radiadores de calefacción, lo que hace menester, para garantizar la seguridad de los niños y las niñas que residen allí, la adecuación de espacios considerando la etapa del ciclo vital en la que se encuentran.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió el Oficio N° 426/2020, dirigido a la Residencia Ignazio Sibillo, y el Oficio N° 425/2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, ambos de fecha 01 de junio del 2020, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

⁹ The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the COVID-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr.6. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.

¹⁰ Ibid par.7

¹¹ Ibid par.7



En particular, se solicitó y recomendó lo señalado a continuación.

I) A la residencia Casa de Acogida Ignazio Sibillo (Oficio N° 426/2020)

1. En cuanto a las medidas de prevención del contagio de COVID-19:

- a) Extremar medidas tendientes a garantizar la socialización de los protocolos de manera adecuada con todos los funcionarios de la Residencia, constando con los debidos verificadores de ello.
- b) Extremar las medidas de precaución y prevención del contagio, considerando el ingreso de profesionales de la residencia a dependencias en las cuales se encuentran niños y niñas, principalmente en lo referido al uso de mascarillas, tanto de ellos como de los niños y niñas, evitando con ello un posible foco de contagio, considerando los altos índices de la región al momento de la visita.
- c) En lo referente a la distancia social, entendiendo la dificultad de esta medida en la etapa del desarrollo evolutivo en la cual se encuentran los niños y las niñas de la residencia, establecer actividades que permitan una distancia social efectiva, considerando en ello reducir el número de participantes en ellas.
- d) Considerar y reorganizar los espacios para evitar el gran número de niños y niñas que en la actualidad comparten los dormitorios.
- e) Establecer protocolos claros de actuación al interior de ésta y de coordinación con la red, que permitan reaccionar adecuada y oportunamente para prevenir un foco de contagio masivo, esto último en función de la inexistencia de espacios suficientes para entregar aislamiento individual a los niños y niñas que viven en la residencia.
- f) Interrumpir en términos generales las visitas presenciales a la residencia para reducir las posibilidades de contagio, conforme lo establecen los protocolos del Servicio Nacional de Menores en la materia, sin perjuicio de la evaluación en el caso en concreto conforme el interés superior del niño. En este sentido, establecer los espacios de intervención y visitas de manera remota como regla general, y solo presenciales cuando se genere una necesidad específica de los niños y niñas u otra circunstancia que justifique el ingreso de personal externo a la residencia.

2. En cuanto a la coordinación interna y externa:



- a) Establecer procesos de coordinación con otros organismos e instituciones del territorio, debiendo ser esta práctica habitual y permanente en el tiempo, incrementando ésta en tiempos de crisis, como la actual derivada por la pandemia del Covid-19.
- b) Generar canales de comunicación y socialización fluidos al interior de la residencia, que permitan a todos los funcionarios conocer dichos aspectos instando a espacios de análisis de casos y de procesos interventivos en los cuales participe, a lo menos, un funcionario de cada estamento de la residencia que tenga contacto directo con los niños y niñas

3. En cuanto a la relación con la familia y/o personas significativas y con el medio:

Garantizar que los niños y niñas de la Residencia tengan acceso, y puedan utilizar con la frecuencia necesaria, a un computador con cámara, con la compañía y facilitación de un adulto, entendiendo lo importante que es hoy en día el acceso y uso de tecnologías para la recreación y el aprendizaje integral, y el rol preponderante que juegan en la posibilidad de mantener el contacto y la conexión familiar y social, en contexto de emergencia sanitaria.

4. En cuanto a la seguridad:

Agotar las instancias existentes para la instalación de artículos de seguridad en los calefactores que se encuentran adosados a la pared de las dependencias, con el objeto de evitar lesiones por parte de los niños y niñas quienes pueden acceder a ellos de manera expedita

II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 425/2020)

1. En cuanto a las medidas de prevención del contagio de COVID-19:

- a) Propiciar y asegurar espacios de formación y reflexión por parte de los funcionarios/as de la residencia, tendientes a fomentar el compromiso y la responsabilidad en la evaluación crítica respecto a su funcionamiento general y a la situación en la que se encuentran los niños y niñas, lo que es especialmente relevante en contexto de pandemia, siendo fundamental evaluar el impacto que esto tiene en los niños y niñas y el rol que cada funcionario/a tiene para la adecuada prevención y abordaje de situaciones de riesgo y de enfermedad.
- b) Garantizar y supervisar el adecuado y total cumplimiento de las medidas de prevención establecidas en el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”, en su versión más



actualizada, por parte de la residencia, y extremar medidas tendientes a garantizar la socialización de este protocolo con todos los funcionarios/as.

- c) Garantizar y supervisar la interrupción general de las visitas presenciales a la residencia, conforme lo establecido en los protocolos del Servicio Nacional de Menores para la etapa de la pandemia por la que se atravesaba al momento de la visita de la Defensoría de la Niñez, sin perjuicio de la evaluación en el caso concreto del interés superior del niño. En esta línea, priorizar las intervenciones y supervisiones remotas, recurriendo a presenciales solamente en casos excepcionales y urgentes en que sea estrictamente necesario para el cuidado y protección de los niños y niñas, en las cuales se deben tomar todos los resguardos necesarios, a fin de evitar riesgos de contagio, lo que era especialmente importante considerando los altos índices de contagio que existen en la región al momento de la visita.

2. En cuanto a la coordinación interna y externa:

- a) Garantizar y supervisar que exista comunicación, coordinación e intervención continua e integral entre los funcionarios/as de la residencia, incluyendo al director, la dupla psicosocial, la coordinadora de casa y las educadoras de trato directo, de modo que todos cuenten con la información necesaria para apoyar adecuadamente los procesos de cada niño y niña.
- b) Garantizar que exista comunicación, coordinación e intervención continua e integral entre la residencia y los servicios, programas e instituciones del intersector, especialmente con programas ambulatorios de la Red SENAME, servicios de salud, de educación y todo otro organismo del intersector que permita asegurar la continuidad de las intervenciones psicosociales y otros servicios fundamentales para la salud y el desarrollo integral de los niños y niñas.

3. En cuanto a la relación con la familia y/o personas significativas y con el medio:

- a) Establecer lineamientos claros y de obligatorio cumplimiento, orientados a propiciar y asegurar la mantención frecuente de contacto entre los niños y niñas y sus familias y/o figuras significativas, ya sea de manera presencial como remota, tomando los resguardos necesarios para evitar exponerlos a situaciones de riesgo de contagio.
- b) Garantizar que los niños y niñas de la Residencia tengan acceso, y puedan utilizar con la frecuencia necesaria, a un computador con cámara, con la compañía y facilitación de un adulto, entendiendo lo importante que es hoy en día el acceso y uso de tecnologías para

Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes



la recreación y el aprendizaje integral, y el rol preponderante que juegan en la posibilidad de mantener el contacto y la conexión familiar y social, en contexto de emergencia sanitaria.

SSV