



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Residencia Padre Pienovi
Fecha de la visita:	29 de abril de 2020

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
1. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	2
2. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
3. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	5
4. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	5
5. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA.....	5
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES.....	6
7. RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES.....	6
8. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	7
9. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
10. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	9
11. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	16

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 **Residencia Padre Pienovi**, de la comuna de Villa Alemana, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo con estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones

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

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



coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez, tomó conocimiento de antecedentes sobre vulneraciones de derechos de niños y adolescentes que vivían en la Residencia Padre Pienovi en el contexto de la situación de contingencia sanitaria por Covid-19. Dichos antecedentes se conocieron a raíz de una consulta que realizó un adolescente residente de la misma a través redes sociales, y quien, tras ser contactado, informó que se encontraba en malas condiciones de salud mental y física, y que el establecimiento no brindaba la protección y el cuidado adecuados, e incluso solicitó el resguardo total de su identidad por temor a posibles represalias.

En concreto, el adolescente expuso que la residencia había obligado a un residente a permanecer en aislamiento de 15 días ante breves salidas al exterior, en malas condiciones de higiene, y sin supervisión ni cuidados; que las medidas de protección e higiene no se implementaban todos los días de la semana; y que no se les había facilitado el contacto con sus familia y/o personas significativas siquiera por medios digitales⁴.

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

⁴ Demás detalles no se entregarán en el presente informe, por encontrarse amparados por el deber de confidencialidad, sin perjuicio de ser abordados en la visita misma y en la identificación de nudos críticos.



Ante tal relato, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N°59/2020 a la residencia Padre Pienovi; y el Oficio N° 60/2020 al Servicio Nacional de Menores, ambos con fecha 17 de abril de 2020, informando sobre la consulta recibida y solicitando la información acerca de las medidas adoptadas para la salud y protección de los niños y adolescentes a su cargo, para el favorecimiento de la continuidad de los vínculos afectivos con sus familias y/o personas significativas, entre otros aspectos, sin recibir respuesta satisfactoria.

Por todo ello, la Defensoría de la Niñez tomó la decisión de realizar una visita reactiva al establecimiento, con el objeto de recopilar mayor información sobre su funcionamiento y respecto de la situación y condición en la que se encuentran los niños 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”*.

Es importante señalar que, en el escenario de emergencia sanitaria nacional por pandemia del Covid-19, el Gobierno de Chile implementó 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 SENAME, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD” (en su primera versión), en el que se establece que solo se permitirá el ingreso de personas *“estrictamente necesarias e indispensables”* a los centros residenciales de protección. Esta medida afectó 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 implementó durante la contingencia sanitaria la realización de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de observación. En este escenario, profesionales de la Defensoría de la Niñez llevaron a cabo una visita remota a la residencia mediante videoconferencia.



4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1:	Juana Moreno Martín, trabajadora social Macrozona Centro Norte
Profesional visitante 2:	Orielle Ahumada, abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Padre Pienovi
Nombre de la institución a cargo:	Fundación El Refugio de Cristo
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección para Mayores y Programa de Protección Especializado Adosado (RPM-PER)
Tipo de administración:	Organismo Colaborador de Sename
Población destinataria:	Niños y adolescentes hasta los 17 años
Directora:	Claudia Ximena Millán Rodríguez
Dirección:	Victoria 50, Villa Alemana

6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA

El desarrollo de la visita se realizó en tres etapas consecutivas, a saber, la realización de una entrevista a la dirección y funcionaria, la realización de entrevistas a niños, niñas y adolescentes, y finalmente un recorrido para la observación general del establecimiento.

Para el levantamiento de información con la dirección y el personal, el instrumento utilizado fue la *"Pauta de Entrevista para visitas reactivas durante la contingencia sanitaria" COVID 19*, el que aborda dimensiones como el bienestar y desarrollo Integral, vida en familia y comunidad y convivencia y relaciones, entre otros temas. La entrevista fue realizada a la directora Claudia Millán Rodríguez y a la TENS María Sepúlveda.

Previo a su inicio, se informó que la semana anterior tuvieron la supervisión de Tribunal de Familia. En la entrevista, indicaron que los problemas más frecuentes que habían tenido durante la cuarentena eran los turnos de 12 horas semanales, y que, en caso de presentarse contagio de



funcionarios/as, deberían cerrar porque no tenían nada previsto, lo que se presentaba como un problema. Para mejorar la situación en la residencia en este contexto, se hacía necesario mejorar el equipamiento e insumos para poder llevar a cabo los protocolos preventivos de forma adecuada, y sobre todo en caso de que se dieran algún contagio.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES

Durante el proceso de visita, se ofreció a los niños y adolescentes residentes la posibilidad de participar en una entrevista totalmente voluntaria, en la que podían contar su experiencia, aprehensiones y sugerencias respecto a la contingencia sanitaria. Para ello se aplicó la “Pauta de entrevista a NNA, Visitas reactivas contingencia sanitaria COVID 19”.

De los dos voluntarios, uno decidió no seguir adelante con la entrevista por un conflicto que se dio en la residencia (según informó la directora). El otro adolescente entrevistado, fue el de iniciales M.E.N.V., quien, según se informó por dirección, presentaba necesidades educativas especiales, por lo que la pauta de la entrevista se modificó durante su desarrollo en atención a las dificultades que fue manifestando de cara al entendimiento de las preguntas planteadas. La información entregada a las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

8. RECORRIDO VIRTUAL POR LAS INSTALACIONES

Con posterioridad a las entrevistas, se llevó a cabo un recorrido remoto por el establecimiento, el que fue guiado por su directora. En esa instancia, se observaron las instalaciones, particularmente algunas casas, dormitorios, espacios comunes como living-comedor y sala de talleres, el patio, la casa destinada a aislamiento en caso de contagio, entre otros espacios.

En general, se evidenció que la distribución de las casas en las que vivían los niños y adolescentes se realizó en base a un criterio de edad, ubicando a los niños de hasta 12-13 años en una casa y los adolescentes de entre 13-14 y 17 años en otras, habiendo en cada casa no más de 9 niños. Respecto a ello, se observó que los dormitorios de los niños y adolescentes no eran individuales, sino que contaban con una habitación dividida por muros, lo que, si bien les daba cierta privacidad, no llegaba a ser individual. La disposición de los niños y adolescentes en las piezas comunes era intencionada, evaluando para ello la idoneidad de la ubicación de cada uno según edad y características personales. Las piezas permanecían cerradas durante el día, y para



poder acceder a ellas los niños y adolescentes debían pedir autorización a la educadora o educador de turno.

Según informó la directora, cada casa tenía un baño común para los niños y adolescentes, equipado con 4 inodoros y 3 duchas, lo que no fue posible constatar durante la visita ya que no se tuvo acceso. Existía un espacio de uso común con televisor, sofá y mesa con sillas, además de la ropería donde estaban guardados las pertenencias de cada niño o adolescentes. El espacio exterior de la casa era amigable con muchos espacios naturales y pistas deportivas, así como lugares habilitados para la realización de talleres de soldadura y orfebrería.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En la visita remota no se detectaron vulneraciones de derechos, fuera de aquellas que se abordarán a propósito de los nudos críticos. No obstante, con posterioridad a ella, la Defensoría de la Niñez recibió antecedentes acerca de posibles vulneraciones de derechos cometidas por personal de la residencia, relacionados con malos tratos, ocurridos entre los meses de febrero y abril del 2020. Ante ello, se tomó contacto nuevamente con el establecimiento, informándose por la directora que las situaciones fueron denunciadas ante los órganos competentes, y que se desvinculó a dos de los funcionarios/as involucrados y se amonestó al tercero de ellos. Además, aseguró que la residencia había decidido implementar jornadas sobre el buen trato, impartidas por un equipo de psicólogos/as y dirigidos a toda la comunidad de la residencia.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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

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

Cabe destacar la buena disposición del personal de la residencia en general, y de la directora, en particular, quien, incluso habiendo problemas de conectividad al momento de comenzar la visita remota, buscó todas las opciones y estrategias para que pudiera llevarse a cabo con un estándar mínimo de calidad. Asimismo, facilitó el recorrido remoto por las distintas dependencias de la residencia, y la conversación con niños y adolescentes.

i. Transparencia en el discurso de la dirección y rápida entrega de información



Existió claridad en lo informado, tanto por la directora como por la profesional de enfermería que acompañó en la entrevista inicial, quienes reconocieron las deficiencias con las que contaba la residencia en contexto de la alerta sanitaria. Se realizó un análisis sincero de la situación insostenible en la que se encontraría la residencia en caso de llegar a darse un contagio masivo. Así mismo, fueron capaces de visualizar sus nudos críticos, con la intención de resolverlos. Tanto la dirección como el personal de la Residencia Padre Pienovi, mostraron una total disposición para facilitar y entregar la información solicitada por el equipo de profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez, relativa al funcionamiento del establecimiento y los niños y adolescentes que allí residen. Además, se entregaron los datos solicitados por la Defensoría de la Niñez, tanto en el momento de la visita, como *a posteriori*, a través de correo electrónico.

ii. Buen estado de las instalaciones

Las instalaciones mostradas a través de la visita remota se apreciaron bien cuidadas y mantenidas. Las diversas casas que formaban parte de la residencia contaban con espacios diferenciados según necesidades y actividades de los niños y adolescentes, tales como comedor, salas de taller, salas de juegos, jardín exterior, y espacios abiertos habilitados para la realización de deporte y talleres al aire libre. De todos modos, se deben tener presente las limitaciones de la observación en contexto de visitas remotas, en cuanto no se pudieron analizar de manera acuciosa dichos espacios.

iii. Cuenta con sala de aislamiento

La residencia contaba con un espacio habilitado para aislamiento en caso de contagio, constituida por una casa dentro del espacio residencial, anteriormente utilizada para tareas administrativas, que contaba con diversas salas, piezas diferenciadas y dos baños. A la fecha de la visita se había acondicionado para este fin, contando con dos piezas equipadas con camas y mobiliario básico, un espacio o sala común, dos baños diferenciados para niños y adolescentes y educador/a. La casa contaba con otras dos piezas sin habilitar, pero con el equipamiento disponible para utilizarlas para tal fin, si fuese necesario.

iv. Actividades lúdicas y recreativas

Ante la situación de cuarentena preventiva, se implementaron varios talleres para el entretenimiento de los niños y adolescentes a través del juego y actividades recreativas, tales como talleres de cocina y de manualidades. Ambas actividades se estaban desarrollando durante la visita remota, por lo que se pudo constatar la participación en ellos.



11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

i. Ausencia de tecnología suficiente, que impide y/o dificulta el contacto con familias y el medio.

En relación con este ámbito, es preciso mencionar que, desde el comienzo de la visita remota, el equipo de la Defensoría de la Niñez pudo constatar que la residencia presentaba deficiencias ya que no contaba con equipos tecnológicos suficientes frente a las necesidades de los niños y adolescentes que allí residen. Debido a lo anterior, solo fue posible contactar a la residencia por medio del teléfono celular particular de la directora, el que se obtuvo realizando gestiones específicas para obtenerlo.

Dicha situación reviste la mayor gravedad, atendido que los niños y adolescentes se encontraban en una situación de distanciamiento y confinamiento social, a lo que se sumaba que, tanto sus familias y personas significativas, así como los programas y órganos externos, no podían comunicarse con ellos de forma expedita y accesible, complejizando aún más las condiciones de aislamiento de la residencia.

En relación con lo anterior, la directora señaló que se daba la posibilidad a los niños y adolescentes que vivían en la residencia de mantener una comunicación y vinculación efectiva por medio de dispositivos remotos con sus familias y/o personas significativas en este contexto. Se señaló que a la fecha de la visita podían hacer llamadas telefónicas a sus familias, lo que se realizaba siempre que lo demandaban los niños y adolescentes, con el objeto de bajar su nivel de ansiedad, sin embargo, la comunicación vía videoconferencia era más limitada debido a la escasez de equipos tecnológicos adecuados.

Así, en contexto de distanciamiento social, se observó la necesidad de disponer de estas nuevas tecnologías y aplicaciones de videoconferencia, que facilitarían el contacto social y la conversación personalizada. Por lo anterior, se estimó que contar con medios tecnológicos que faciliten la comunicación era fundamental tanto para el contacto con sus familias, como en su proceso de intervención, así como en el seguimiento y apoyo de las tareas educacionales. En este sentido, se hacía necesario contar con un computador para los niños y adolescentes de forma exclusiva, considerando no solo lo importante que es en la actualidad el acceso y uso de tecnologías para la recreación y el aprendizaje integral y la disminución de la brecha digital, sino además el rol determinante que juega en la posibilidad de mantener el contacto y la conexión en contexto de emergencia sanitaria.



A este respecto, se informó que las casas que componían la residencia contaban con equipos informáticos, pero su uso se encontraba restringido a los funcionarios/as, razón por la cual los niños y adolescentes no lo podían utilizar regularmente. Así, se planteó, además, necesidades tales como la liberación de la red wifi y el requerimiento de dispositivos tecnológicos suficientes y adecuados para poder resguardar el contacto y comunicación entre los niños y adolescentes y sus familias o personas significativas, así como también para garantizar la continuidad de las diversas intervenciones que requieren los niños y adolescentes tanto con programas externos de intervención como con sus establecimientos educacionales, entre otros.

Parte fundamental de la intervención psicosocial de los niños y adolescentes que viven en centros residenciales de protección, es propender a hacer efectivo su derecho a vivir en familia, establecido en el artículo 9 numeral 2° de la Convención sobre los Derechos del Niño, que dispone “[l]os Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño”. Por ello, el Estado debe asegurar que los niños y adolescentes que viven en la residencia mantengan contacto periódico y adecuado con su familia o personas significativas. A su vez, las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, de las Naciones Unidas, se han pronunciado en esta línea, estableciendo que “[c]uando 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.

En contexto de pandemia, el Comité de los Derechos del Niño advierte sobre los graves efectos físicos, emocionales y psicológicos del Covid-19 en los niños, niñas y adolescentes⁶ 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 internet. 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”⁷.

⁵ 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. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.

⁷ Ibid. p.7.



En esta línea también se ha pronunciado la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que señala que se debe “[r]eforzar la protección de niños, niñas y adolescentes (NNA) –incluyendo muy especialmente aquellos que no cuentan con cuidados familiares y que se encuentran en instituciones de cuidado–, y prevenir el contagio por el COVID-19, implementando medidas que consideren sus particularidades como personas en etapa de desarrollo y que atiendan de manera más amplia posible su interés superior. La protección debe, en la medida de lo posible, garantizar los vínculos familiares y comunitarios”⁸.

Por último, es relevante mencionar que el protocolo de actuación elaborado por el SENAME, frente a la alerta del Covid-19, establece que, en el caso de visitas de familiares a niños, niñas y adolescentes en cuidado residencial “se debe procurar priorizar el contacto telefónico u otro medio tecnológico disponible en todas las oportunidades que sean necesarias, de no lograrse ello, se debe priorizar que la visita sea realizada sólo por un adulto que sea el más significativo, evitando el ingreso de personas que estén en la población de riesgo y niños o niñas”⁹. Esta indicación de actuación, en la residencia Padre Pienovi, no resulta fácil de cumplir en las condiciones observadas, atendido a que la residencia presentaba deficiencias estructurales tales como la carencia de dispositivos tecnológicos suficientes y accesibles para los niños y adolescentes que viven en la misma.

ii. **Ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias en contexto de pandemia.**

Si bien se constató durante la visita remota que la residencia contaba con un espacio habilitado de forma adecuada para aislamiento en caso de presentarse contagio o sospecha de ello respecto a algún residente, se planteó por parte de la dirección la inquietud respecto a la posibilidad de contagios que afectarían a varios niños y adolescentes al mismo tiempo, considerando las limitaciones del espacio de aislamiento con el que contaban, la escasez de insumos preventivos tales como mascarillas, toallas de papel, desinfectantes de superficie o alcohol, la inexistencia de elementos de protección preventivos para el personal que cuidaría de enfermos en caso de contagio, y de los recursos humanos disponibles para atender a los niños y adolescentes que lo requieran; así como respecto de la posibilidad de que se presentaran contagios simultáneos de funcionarios/as o con sospecha de contagio, quienes deberían, por seguridad, mantenerse en aislamiento.

Por otro lado, se hace presente que conforme al “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”,

⁸ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020), Pandemia y derechos humanos en las Américas, Resolución 1/20, párr.63.

⁹ Sename (2020), “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios.”, p. 8.



se dispone que debe ser personal de SENAME el que atienda y cuide a los niños y adolescentes contagiados, sin embargo, no hay claridad de cómo opera dicha instrucción en la práctica o los turnos que se deberían cumplir, y al momento de la visita se evidenció que no se habían realizado capacitaciones para que el personal pueda ejercer adecuadamente esta función.

Si bien el SENAME había desarrollado protocolos de actuación, se logró determinar que era necesario abordar la fase de implementación y socialización de éstos y garantizar su correcta aplicación, resultando crucial que la dirección y personal de la residencia contaran con instrucciones y orientaciones claras a la hora de abordar las acciones y actuaciones en contexto de pandemia, particularmente las referidas al ámbito de la salud.

iii. Falta de coordinación y articulación con el Ministerio de Salud

Se señaló durante la visita que no había una comunicación directa con el Ministerio de Salud, pero que contaban con un apoyo importante y seguimiento continuo del CESFAM local, sin perjuicio de no existir un programa específico de actuación en contexto de pandemia. Así mismo se mencionó que no existía atención prioritaria a la población infanto-adolescente que vivía en la residencia, atendiendo a su particular situación de vulnerabilidad.

Otra situación particularmente crítica que se hizo presente fue que en contexto de la crisis sanitaria por Covid-19, los niños y adolescentes no tenían continuidad en sus respectivas intervenciones psiquiátricas, manteniendo únicamente su tratamiento farmacológico por medio de la extensión de las recetas médicas necesarias, pero sin la atención presencial ni remota por parte de los especialistas. Esto resulta sumamente grave, considerando la alta probabilidad de la extensión en el tiempo de las medidas de aislamiento y cuarentena, siendo fundamental poder garantizar que los niños y adolescentes recibieran la atención psiquiátrica que requieren en este tiempo, lo que implica no solo dar continuidad a sus tratamientos farmacológicos, sino que, necesariamente, poder revisar y ajustar estos según sea necesario, para lo cual es imprescindible contar con controles médicos periódicos.

La falta de coordinación evidenciada en el área de salud genera una falta de respuestas a las necesidades de los niños y adolescentes, pues no existía una atención médica idónea y pertinente por parte del sistema de salud para los niños y adolescentes en la residencia, quedando al criterio y buena voluntad de la enfermera que se encarga de la supervisión de los casos. Por lo demás, se indicó que no existía entrega de medicamentos a la residencia, teniendo que ser los funcionarios/as los que se trasladaban a solicitar tanto las recetas como a retirar los tratamientos, haciendo las filas y esperas normales, con el consiguiente riesgo de contagio tanto para el funcionario/a como para los niños y adolescentes que viven en la residencia. Así, las



medidas que se adoptaron precarizaban aún más un sistema que no responde adecuada ni oportunamente a las necesidades de los niñas y adolescentes.

Por otro lado, si bien se señaló la realización de una campaña de vacunación contra la influenza que se realizó de forma extensiva tanto a los niños y adolescentes del centro residencial, como a los que ya se encontraban en fase de acercamiento familiar, quedó en evidencia como nudo crítico la falta de vacunación de los funcionarios/as de la residencia Padre Pienovi, a excepción de los técnicos de enfermería, lo que se percibe como una situación de alto riesgo para la comunidad residencial, tanto de niños y adolescentes como de funcionarios/as.

El artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente dispone que “[l]os Estados Parte se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios.”

Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño, ha instado a los Estados a “[m]antener la provisión de servicios básicos para niños, incluyendo atención médica, agua, saneamiento y registro de nacimientos. A pesar de la creciente presión sobre los sistemas de salud y la escasez de recursos, no se debe negar a los niños el acceso a la atención médica, incluidas los test y una posible vacuna futura, a tratamientos médicos relacionados con COVID-19 y no relacionados con COVID-19, servicios de salud mental y tratamiento para afecciones preexistentes”¹⁰.

iv. Atención disminuida de los servicios y programas de la red SENAME

Se identificó por parte de la directora de la residencia como un nudo crítico relevante, la atención disminuida de los servicios y programas de la red SENAME producto de la pandemia. Indicó que los niños y adolescentes se encontraban, en general, más ansiosos, y por ello necesitaban mayor atención. Para abordar tal situación, se intentó generar una mayor vinculación con ellos y hacer otras actividades fuera de la rutina cotidiana.

Los programas externos que intervenían con niños y adolescentes que viven en la residencia eran, fundamentalmente, el Programa Reparatorio de Maltrato (PRM) y Programa de Intervención Especializada (PIE). Se informó que la intervención se realizaba a través de videollamada, de forma remota y escasa, reportándose en las entrevistas que el PRM (Kalful) contactaba una vez a la semana pero que el resto de los programas (Ciudad del Niño y Paicabí)

¹⁰ 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, N° 5.



sólo realizaban llamadas de seguimiento. Por su parte, respecto a los programas de representación judicial, es importante señalar que los abogados del Programa Mi Abogado mantenían contacto con los niños y adolescente; sin embargo, la situación no era la misma respecto de los abogados del Programa de Representación de Sename, quienes no habían mantenido contacto con ellos desde que se inició la alerta sanitaria.

En este sentido, es importante mencionar que la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 20 reconoce el derecho a la protección de los niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar, disponiendo que *“(...) tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado.”* Así mismo, sigue la Convención de los Derechos del Niño en su artículo 37, *“todo niño privado de su libertad tendrá derecho a un pronto acceso a la asistencia jurídica y otra asistencia adecuada”*.

Por lo anterior, SENAME debe invertir esfuerzos en seguir manteniendo las atenciones necesarias para el adecuado desarrollo y cumplimiento de los planes de intervención dispuestos para cada niño y adolescente de la residencia, así como de disponer de alternativas de atención adecuadas y pertinentes, que garanticen su desarrollo integral. De la misma forma debiese ocurrir con la atención jurídica, pues los abogados/as de los niños y adolescentes debieran estar más presentes y cercanos, de modo de garantizar el derecho a ser oído y a la participación de los niños y adolescentes en su proceso judicial. En este sentido, la crisis sanitaria por Covid-19 reveló que la atención psicosocial y jurídica para estas circunstancias no sólo debe estar disponible, sino que también debe adaptarse a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

v. Detección de algunas prácticas inadecuadas en el funcionamiento y uso de la infraestructura de la residencia

Durante la visita remota ejecutada junto con la directora de la residencia Padre Pienovi, se detectó como nudo crítico la limitación de uso de los espacios destinados a dormitorios para los niños y adolescentes.

Respecto a ello, se observó que los dormitorios no eran individuales, sino que contaban con una habitación dividida por muros, lo que, si bien les daba cierta privacidad, no llegaba a ser individual. Además, las piezas permanecían cerradas durante el día, y para poder acceder a ellas los niños y adolescentes debían pedir autorización a la educadora o educador de turno. Esto obligaba la estancia de los mismos en las salas comunes y espacios abiertos, en detrimento de espacios personales donde desarrollar su autonomía e independencia, además de respetar momentos personales en espacios de descanso de la rutina diaria



vi. Falta de oferta pertinente para adolescentes con diagnósticos complejos de salud mental

Se hizo presente respecto a este ámbito, que en el mes de enero de 2018 se dio la excepción de que la residencia recibió el ingreso del adolescente de iniciales [REDACTED] como un caso de emergencia derivado a la institución, con diagnóstico de salud mental complejo. Desde su ingreso se tuvo apoyo de programa 24/7, lo que permitió contar con los recursos para atender sus necesidades especiales, principalmente contar con un educador para su cuidado exclusivo y para la adquisición de algunos fármacos no cubiertos por el sistema público de salud. Desde marzo de 2020 se activó protocolo de emergencia por descompensaciones consecutivas del adolescente referido debido a la dificultad de la residencia para responder a sus necesidades. Por lo anterior, desde el programa se solicitó el traslado a un programa más adecuado a las particularidades del adolescente, ya que la residencia y su proyecto adecuado a las bases técnicas de SENAME no podían ofrecer una atención acorde a las condiciones de protección, estabilidad y contención que él necesitaba, lo que resulta altamente vulnerador de sus derechos, incluso se ha solicitado a Tribunales de Familia el traslado en varias ocasiones, sin respuesta positiva.

Cabe mencionar que, en las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, de las Naciones Unidas, en su párr. 83, se detalla como condición general aplicable a todas las modalidades de acogimiento alternativo formal el hecho de que *“los acogedores deberían promover la salud de los niños que tengan a su cargo y tomar disposiciones para proporcionarles atención médica, orientación y apoyo cuando sea necesario”*¹¹.

vii. Situaciones de maltrato hacia residentes en Padre Pienovi

Respecto a antecedentes de malos tratos dentro de la residencia por parte de los funcionarios/as, estos fueron abordados con la directora de la residencia, ampliando la información obtenida a través del informe de visita del Poder Judicial. Se informó por la directora, en primer lugar, que se trató de situaciones aisladas y brindó información sobre las medidas adoptadas ante dichas situaciones y sus motivos (desvinculaciones, amonestación y dictación de jornadas de capacitación interna) ya mencionadas previamente en el informe. Sin perjuicio de lo anterior, teniendo en cuenta el requerimiento que dio motivo a la visita y demás antecedentes con los que se contaba, desde la Defensoría de la Niñez se decidió mantener seguimiento de situaciones de esta índole que pudieran detectarse a través de su Macrozona Centro-Norte, bajo cuya competencia territorial se encuentra la Residencia Padre Pienovi.

¹¹ Sename (2020), “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios.”, p. 15.



La Convención sobre los Derechos del Niño establece, en su artículo 19, que los Estados deberán adoptar medidas para proteger a la niñez contra *“toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”*.

La Observación General N° 13 del Comité sobre los Derechos del Niño, analiza cada una de las formas de violencia. En este sentido, define al *“castigo, como una forma de violencia que usa la fuerza física con la pretensión de causar dolor o incomodidad En la mayoría de los casos se trata de pegar a los niños (“manotazos”, “bofetadas”, “palizas”), con la mano o con algún objeto —azote, vara, cinturón, zapato, cuchara de madera, etc. Pero también puede consistir por ejemplo en, dar puntapiés, zarandear o empujar a los niños, arañarlos, pellizcarlos, morderlos, tirarles del pelo o de las orejas, golpearlos con un palo, obligarlos a ponerse en posturas incómodas, producirles quemaduras, obligarlos a ingerir alimentos hirviendo u otros productos”*¹². Asimismo, esta observación define la tortura como *“acto de violencia contra un niño para obligarlo a confesar, castigarlo extrajudicialmente por conductas ilícitas o indeseadas u obligarlo a realizar actividades contra su voluntad, cometido por lo general por la policía y otros agentes del orden público, el personal de los hogares y residencias y otras instituciones y las personas que tienen autoridad sobre el niño, incluidos los agentes armados no estatales”*¹³.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N° 393/2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores, de fecha 18 de mayo de 2020; Oficio N° 392/2020, dirigido al Ministerio de Salud, de fecha 18 de mayo de 2020; y el Oficio N° 419/2020, a la residencia Padre Pienovi, de fecha 29 de mayo de 2020.

Cabe señalar que los Oficios dirigidos al Ministerio de Salud y de Educación abarcan lo observado tanto en esta visita como la realizada en el CTD Femenino Capullo, de Chiguayante, con fechas 16 y 17 de abril del 2020, dada la similitud de los nudos críticos identificados.

En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

¹² Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación general N° 13, Derechos del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 24.

¹³ Íbid, párr. 26.



I) AL SENAME (Oficio N° 393/2020)

1. En cuanto a la disponibilidad de tecnología suficiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar las gestiones pertinentes para liberar wifi en beneficio de los niños y adolescentes que viven en la residencia Padre Pienovi.
- b) Proveer de dispositivos tecnológicos (computadores, notebooks, celulares, etc.) suficientes, accesibles y disponibles, para que los niños y adolescentes que viven en la residencia puedan mantener contacto fluido y efectivo tanto con sus familias y personas significativas, como para dar debida continuidad a sus tratamientos e intervenciones y procesos educativos.

2. En cuanto a las orientaciones respecto de las medidas sanitarias:

Se solicitó y recomendó:

- a) Asegurar, con medios de verificación, el conocimiento íntegro de los protocolos dictados por su SENAME por parte de todo el personal de dicho Servicio y de los organismos colaboradores.
- b) Realizar, a la máxima brevedad, las capacitaciones necesarias para la correcta aplicación del protocolo de actuación frente a alerta sanitaria, tanto con el personal de la residencia como con los niños y adolescentes que allí viven.

3. En cuanto a la coordinación y articulación con el Ministerio de Salud:

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar y socializar, adecuadamente, un protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que debe adoptar el personal en la eventualidad de que haya niños y adolescentes contagiados en la residencia.
- b) Contar con dispositivos de salud mental adecuados, tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niños y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia.
- c) Asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remota para los niños y adolescentes, a modo de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos, actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos y seguimiento de sus procesos.
- d) Implementar de manera urgente la vacunación contra la influenza de funcionarios de la residencia.



4. En cuanto a la atención de los servicios y programas de la red SENAME:

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar las coordinaciones técnico-operativas necesarias con los programas externos de la red Sename que intervienen con los niños y adolescentes de la residencia Padre Pienovi, con el objetivo de que se cumpla con la obligatoriedad de su intervención, cumpliendo con las medidas de seguridad.
- b) Realizar las coordinaciones técnico-operativas necesarias con el Programa de Representación de Sename, para que se retomen los contactos con los niños y adolescentes.

5. En cuanto al funcionamiento y uso de la infraestructura de la residencia:

Se solicitó y recomendó evaluar la pertinencia de mantener las habitaciones de niños y adolescentes cerradas durante el día, atendiendo a la autonomía progresiva de los niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos, considerando debidamente su opinión y decisiones respecto a ámbitos tan relevantes como el descrito.

6. En cuanto a la falta de oferta de atención para salud mental pertinente para adolescente residente:

Se solicitó y recomendó realizar una evaluación técnica de la situación del adolescente individualizado y su contexto actual, de modo de analizar la pertinencia de su permanencia en la residencia, considerando sus necesidades y características particulares y la idoneidad de la intervención que en salud mental provee la residencia y/o los programas ambulatorios en su caso. En este proceso es importante atender al interés superior del adolescente, lo que implica principalmente escuchar y considerar debidamente sus intereses y opiniones.

7. En cuanto al abordaje de situaciones de maltrato:

Se solicitó y recomendó:

- a) Continuar con las acciones de supervisión, seguimiento y vigilancia respecto a posibles situaciones de maltrato de funcionarios/as a niños y adolescentes de la residencia Padre Pienovi, y se impongan las sanciones correspondientes a dichos actos.
- b) Diseñar, implementar y socializar un plan o programa de formación continua, desde un enfoque de derechos humanos, a los/las funcionarios/as y niños y adolescentes, enfocado en promover el buen trato para una mejora de la convivencia en la residencia.



- c) Elaborar y socializar un protocolo básico para el abordaje de vulneración de derechos de niños y adolescentes dentro de la residencia, que involucre la activación de Circular N° 05, denuncia a Fiscalía y Tribunal de Familia y acciones reparatorias por vulneraciones de derechos.

II) A la residencia Padre Pienovi (Oficio N° 419/2020)

1. En cuanto a la disponibilidad de tecnología suficiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar las gestiones pertinentes para liberar wifi en beneficio de los niños y adolescentes que viven en la residencia Padre Pienovi.
- b) Proveer de dispositivos tecnológicos (computadores, notebooks, celulares, etc.) suficientes, accesibles y disponibles, para que los niños y adolescentes que viven en la residencia puedan mantener contacto fluido y efectivo tanto con sus familias y personas significativas, como para dar debida continuidad a sus tratamientos e intervenciones y procesos educativos.

2. En cuanto a las orientaciones respecto de las medidas sanitarias:

Se solicitó y recomendó:

- c) Asegurar, con medios de verificación, el conocimiento íntegro de los protocolos dictados por su SENAME por parte de todo el personal de dicho Servicio y de los organismos colaboradores.
- d) Coordinar con la Dirección Regional de SENAME, a la máxima brevedad, las capacitaciones necesarias para la correcta aplicación del protocolo de actuación frente a alerta sanitaria, tanto con el personal de la residencia como con los niños y adolescentes que allí viven.

3. En cuanto a la coordinación y articulación con el Ministerio de Salud:

Se solicitó y recomendó:

- a) Socializar, adecuadamente, el protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que debe adoptar el personal en la eventualidad de que haya niños y adolescentes contagiados en la residencia.
- b) Contar con dispositivos de salud mental adecuados, tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niños y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia.



- c) Coordinar y asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remota para los niños y adolescentes, a modo de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos, actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos y seguimiento de sus procesos.
- d) Coordinar de manera urgente la vacunación contra la influenza de funcionarios de la residencia.

4. En cuanto al funcionamiento y uso de la infraestructura de la residencia:

Se solicitó y recomendó evaluar la pertinencia de mantener las habitaciones de niños y adolescentes cerradas durante el día, atendiendo a la autonomía progresiva de los niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos, considerando debidamente su opinión y decisiones respecto a ámbitos tan relevantes como el descrito.

5. En cuanto al abordaje de situaciones de maltrato:

Se solicitó y recomendó, en conjunto con SENAME:

- a) Diseñar, implementar y socializar, con participación de los propios niños y adolescentes, un plan o programa de formación continua, desde un enfoque de derechos humanos, a los funcionarios/as y niños y adolescentes, enfocado en promover el buen trato para una mejora de la convivencia en la residencia.
- b) Elaborar y socializar un protocolo básico para el abordaje adecuado, en coherencia con el mandato a la Convención sobre los Derechos del Niño y la ley, de la vulneración de derechos de niños y adolescentes dentro de la residencia que involucre la activación de la Circular N° 5, la denuncia a la Fiscalía y Tribunal de Familia y la ejecución de acciones reparatorias por vulneraciones de derechos.

III) Al Ministerio de Salud (Oficio N° 392/2020):

Respecto a las dificultades y nudos críticos detectados directamente relacionados al contexto de la contingencia sanitaria en el ámbito de la salud, se solicitó y recomendó:

- a) Gestionar y garantizar que se realicen capacitaciones al personal de todas las residencias del país, preparándolos para el debido abordaje de la emergencia sanitaria, la correcta aplicación de los protocolos de SENAME, a fin de que cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para el cuidado cotidiano de niños, niñas y adolescentes contagiados con Covid-19.



- b) Garantizar el acceso y entrega de insumos preventivos a la residencia Padre Pienovi y a las demás residencias del país.
- c) Gestionar, con los servicios de salud territorial correspondientes, la vacunación contra la influenza para la totalidad de funcionarios de la residencia Padre Pienovi.
- d) Garantizar la atención psiquiátrica ambulatoria para los niños, niñas y adolescentes de la residencia, de modo de dar continuidad a sus tratamientos psiquiátricos, actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos y seguimiento de sus procesos.
- e) Garantizar el acceso oportuno a unidades de hospitalización psiquiátrica, en caso de que algún niño o adolescente de la residencia requiera atención de urgencia.
- f) Garantizar una mayor y mejor coordinación del Ministerio de Salud con las residencias de protección del país, y en esta línea articular las acciones pertinentes y necesarias para resguardar su salud integral, de manera expedita y en el menor tiempo posible, atendiendo la máxima urgencia que esta emergencia sanitaria demanda.

IV) Al Ministerio de Educación (Oficio N° 406/2020)

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar las coordinaciones pertinentes con la Dirección Nacional de SENAME, con el objetivo de que se evalúe la oferta programática educativa y, de acuerdo a ello, ajustarla con el propósito de elaborar una respuesta pertinente y acorde a las necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes que viven en las residencias Padre Pienovi y CTD Capullo.
- b) Evaluar la pertinencia, disponibilidad y accesibilidad de los recursos digitales que se ofrecen, tanto en la página web del Mineduc, específicamente en “Aprendo en línea”, como el apoyo efectivo que están realizando las escuelas y los colegios en la práctica a los niños, niñas y adolescentes que viven en las residencias Padre Pienovi y CTD Capullo, considerando sus características y trayectorias educativas, atendiendo a que muchos de los niños, niñas y adolescentes presentan discapacidad intelectual y/o significativo rezago escolar.
- c) Garantizar, de manera prioritaria, la participación de los propios niños, niñas y adolescentes, particularmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, con la finalidad de incorporar sus opiniones, necesidades e intereses en la evaluación de la oferta educativa.

JMM

Fecha de elaboración de informe final versión web: 16 de noviembre de 2020.