



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre de la institución:</b>	Residencia Natividad
<b>Fecha de la visita:</b>	11 de diciembre de 2019

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3.	SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	4
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	4
6.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	4
7.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS.....	5
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y NIÑAS.....	5
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	6
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN .....	6
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	7

### 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 “**Natividad**”, de la ciudad de Arica, 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

<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).



coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia<sup>3</sup>.

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

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

### 3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el marco de las facultades arriba descritas, la Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita presencial a la Residencia Familiar Villa Alemana como parte de su Proyecto Piloto de Visitas 2019. La decisión de visitar dicha residencia en concreto, se relaciona con que la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento, en instancias de reuniones y actividades de difusión realizadas por su Macrozona Norte con otros organismos y programas del intersector, respecto de posibles irregularidades y vulneraciones de derechos que afectarían a los niños y niñas que viven en la residencia. Estas situaciones fueron reportadas por instituciones tales como el Programa Mi Abogado, el Programa de Representación Judicial, Tribunal de Familia y el Servicio de Neonatología y Pediatría del Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani.

En consideración dichos antecedentes, 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 de vida y cuidado de los niños y niñas que allí permanecen, especialmente atendiendo su situación de mayor vulnerabilidad al encontrarse en la primera infancia.

---

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



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”*.

#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional visitante 1:</b>	Patricia Muñoz, Defensora de la Niñez
<b>Profesional visitante 2:</b>	Geraldinne Díaz, abogada Macrozona Norte

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Natividad
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Fundación Talita Kum
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo colaborador acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de Protección para Lactantes y Pre-Escolares con programa de protección especializado adosado (RPL-PER)
<b>Población destinataria:</b>	Niños y niñas, de 0 a 5 años, 11 meses y 29 días
<b>Directora:</b>	Polette Garrote Jirón (Subrogante)
<b>Dirección:</b>	Calle 18 de septiembre 1326, Arica

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

La visita se llevó a cabo en dos etapas consecutivas, a saber, la realización de una entrevista a la directora (s) de la residencia y, posteriormente, de un recorrido para la observación general del establecimiento. Para la entrevista con la directora (s) se aplicó el instrumento institucional *“Ficha de Visita de Observación y Seguimiento”*.



## 7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Con posterioridad a la entrevista con la directora, se realizó un recorrido por el establecimiento. En esa instancia, se pudo observar que, a nivel general, el establecimiento se encontraba en buenas condiciones, apreciándose ordenado y con espacios acordes a los requerimientos de los niños y niñas, como, por ejemplo, habitaciones diferenciadas por sexo y edad, área de salud debidamente equipada y área de visitas e intervenciones psicosociales con juegos infantiles y espacios para el esparcimiento familiar.

Sin embargo, se observó un deficiente aseo en los baños comunes, escasa ventilación en las dependencias, insuficientes juguetes y material de estimulación para los niños y niñas, y ausencia de áreas verdes, existiendo solamente una alfombra similar a un pasto sintético.

## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS

Es importante señalar que se tomó la decisión de no efectuar entrevistas u otras formas de levantamiento de información directa con los niños y niñas 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 niñas en la primera infancia, es decir, lactantes y preescolares hasta los 6 años de edad, 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 NIÑAS

Durante la visita no se detectaron situaciones de vulneración de derechos que ameritaran la actuación de la Defensoría de la Niñez, más allá de los oficios de recomendaciones remitidos a los órganos pertinentes.



## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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

### i) Buena disposición y proactividad del equipo de la residencia

Cabe destacar la acogida y buena disposición de la dirección y personal de la residencia ante la visita, lo que se vio reflejado en la colaboración durante el proceso y la transparencia en la entrega de información solicitada.

En particular, la directora demostró en la visita un alto compromiso para lograr cumplir con los objetivos de protección y restitución de derechos de los niños y niñas lactantes y pre escolares que se encontraban bajo su cuidado, manifestando abiertamente los nudos críticos que afectaban el ejercicio efectivo de sus derechos, así como también intención de resolverlos, por medio de distintas iniciativas.

Es importante señalar que al momento de la visita la residencia se encontraba en proceso de implementación debido a su reciente apertura el 1 de octubre de 2019. No obstante los desafíos que esto planteaba, mostró transparencia y apertura a la hora de identificar sus dificultades y desafíos, mostrando capacidad de autoreflexión crítica y una actitud proactiva a la hora de abordar las dificultades de funcionamiento que han surgido en el proceso, aspectos que son esenciales para establecer procesos de mejora.

### ii) Mayor oferta de profesionales

La residencia contaba con mayor contratación de profesionales que aquellos contemplados en la oferta programática, tales como: enfermera, educadora de trato directo capacitada en el ámbito de la salud y coordinador/a de redes intersectoriales. Esto, sin lugar a dudas, es fundamental para abordar adecuada y oportunamente las necesidades integrales de los niños y niñas, especialmente en la primera infancia, entendiendo la complejidad y relevancia de esta etapa vital y, por ende, la importancia de contar con personal con conocimientos y herramientas especializadas.

## 11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

### i) Coordinación deficiente con el intersector



Durante la visita se visualizó una escasa coordinación y articulación con la red interinstitucional, especialmente con los organismos que son parte de la atención integral de los niños y niñas, tales como educación y salud.

#### **ii) Falta de capacitación de los/as funcionarios/as de trato directo**

Durante la visita se observó que existía insuficiente preparación a los funcionarios/as de trato directo. Cabe señalar que, si bien la directora refirió al momento de la visita que contaban con un plan anual de capacitación que contemplaba distintas materias, este plan tendría el carácter de sugerido, por lo que estos espacios de formación no se encuentran garantizados.

En este sentido, sobre todo atendiendo a la edad de la población destinataria de residencia, se hace especialmente necesario contar con capacitaciones adecuadas, destinadas a entregar conocimientos y herramientas necesarias para prevenir y reparar vulneraciones, con especial foco en los derechos de la infancia, las características y necesidades de los lactantes y prescolares, el buen trato en el cuidado residencial y el manejo adecuado de situaciones críticas.

#### **iii) Carencias en condiciones de aseo, infraestructura y equipamiento**

Durante el recorrido se constató la falta de ventilación, calefacción y aire acondicionado en los diversos espacios de la residencia. Preocupa especialmente la zona del comedor, la que corresponde a un lugar que en general se mantiene húmedo y caluroso por estar en constante funcionamiento el área de la cocina, lo que requiere regular y estabilizar la temperatura ambiente. Es importante destacar que una insuficiente ventilación e inadecuada climatización ponen en riesgo la salud de los niños y niñas, así como también la del personal, exponiéndolos a temperaturas extremas y condiciones sanitarias deficientes, pudiendo generar no solo incomodidad, sino también diversas enfermedades.

Así también, la residencia contaba con escasos juguetes y material de estimulación para la recreación, aprendizaje y desarrollo de los niños y niñas. Junto a lo anterior, durante el recorrido se observó que el aseo de los baños comunes era deficiente, y que la residencia carecía de áreas verdes.

## **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° 214 a la residencia Natividad, y Oficio N° 215 al Servicio Nacional de Menores, ambos de fecha 23 de marzo de 2020, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

**I) A la residencia Natividad (Oficio N° 214/2019):**

**1. En relación a la coordinación con el intersector:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Desarrollar y mantener interacciones sistemáticas con las instancias encargadas de llevar a la práctica las políticas de protección universal para los niños y niñas, en el marco del Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo, incluyendo salas cunas y jardines infantiles de la JUNJI e Integra, y todas aquellas políticas públicas que contribuyen a la protección de la niñez y a fortalecer las condiciones para el ejercicio de la parentalidad por parte de las familias de origen o con las cuales se proyecte el egreso.
- b) Coordinar con las Unidades de Adopción y los Programas Especializados del territorio focalizado, velando por la complementariedad de funciones y evitándose la sobreintervención.
- c) Elaborar un plan anual de gestión de redes intersectoriales. En materia de salud, este debe contemplar su atención de forma prioritaria, contar con sus controles rutinarios obligatorios, protocolos de traslados a centros de salud y atención primarios, concurrencia de profesionales de la salud a la residencia para ejecutar las atenciones de salud, controles y terapias, entre otros aspectos.

**2. En relación a la capacitación de los funcionarios:**

Se solicitó y recomendó elaborar un plan anual de formación continua y capacitación para los funcionarios/as y profesionales de la Residencia que les permita adquirir conocimientos y competencias desde un enfoque de derechos humanos, con el objetivo de favorecer el mejoramiento continuo de los procesos de cuidado e intervención con los niños y niñas.

**3. En relación a la infraestructura de la residencia:**





Se solicitó y recomendó incorporar las modificaciones y mejoras necesarias para que la residencia cuente con la infraestructura requerida para una adecuada ventilación y climatización de los espacios, así como material de juego y estimulación.

## **II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 215/2019)**

### **1. En relación a la coordinación con el intersector:**

Se solicitó y recomendó supervisar que la Dirección Regional de SENAME de Arica y Parinacota ejecute la elaboración de un plan anual de gestión de redes intersectoriales de la residencia Natividad. Lo anterior, teniendo en consideración que, dentro de los enfoques transversales que plantean las bases técnicas en relación a residencias de prescolares y lactantes RPL-PER, esto es una exigencia y, por tanto, su cumplimiento debe ser apoyado y supervisado por la sede regional del Servicio, en términos técnicos y metodológicos.

### **2. En relación a la capacitación de los funcionarios:**

Se solicitó y recomendó verificar que la Dirección Regional de SENAME de Arica y Parinacota apoye el diseño e implementación de un plan anual de formación continua y capacitación para el personal de la residencia.

### **3. En relación a la infraestructura de la residencia:**

Se solicitó y recomendó verificar que la Dirección Regional de SENAME de Arica y Parinacota apoye y supervise la incorporación de las modificaciones y mejoras necesarias en cuanto a infraestructura y equipamiento de la residencia, garantizando a los niños y las niñas condiciones de vida satisfactorias, adecuadas a sus necesidades y que les permitan su desarrollo armonioso e integral.

GDP/SSV

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