



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre de la institución:</b>	Hogar Casa Santa Catalina
<b>Fecha de la visita:</b>	3 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 .....	3
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	4
6.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	4
7.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	4
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS.....	5
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 .....	8
viii.	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”. Este 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 observar el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la residencia **Hogar Casa Santa Catalina**, de la comuna de Quinta Normal, 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 superior<sup>1</sup>.

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

---

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, artículo 2.

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



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

La Defensoría de la Niñez efectuó una visita presencial a la residencia Santa Catalina con el objeto de comenzar la observación de este tipo de residencias, las que se encuentran dirigidas a los niños y niñas que se encuentran en la primera infancia, una etapa del ciclo vital de especial vulnerabilidad. Junto a lo anterior, la visita buscó evaluar el estado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por el Poder Judicial en su última visita, con énfasis en los ámbitos identificados como deficientes y de necesaria mejora.

Considerando lo anterior, la Defensoría de la Niñez tomó la decisión de realizar una visita planificada al establecimiento indicado, 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.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas planificadas son aquellas que *“se programan con antelación, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad”*.

### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

---

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



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

<b>Profesional visitante 1:</b>	Orielle Ahumada, Abogada Sede Central
<b>Profesional visitante 2:</b>	Catalina Vacarezza, Psicóloga Sede Central

## 5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Hogar Casa Santa Catalina
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	ONG de Desarrollo Hogar Santa Catalina
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo colaborador acreditado por SENAME (OCA)
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de protección para lactantes y preescolares con programa adosado de intervención residencial (RLP-PER)
<b>Población destinataria:</b>	Niños y niñas de 0 a 5 años 11 meses y 29 días
<b>Directora:</b>	Dominique Camino
<b>Dirección:</b>	Juan Castellón N° 4005, Quinta Normal. Santiago

## 6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIOS/AS

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

Para el levantamiento de información se aplicaron los instrumentos respectivos, a saber: "Ficha de Visita de Observación y Seguimiento", "Cuestionario Autoaplicado a Director/a" y "Pauta de Entrevista", esta última elaborada especialmente para la visita en cuestión.

## 7. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

La residencia se encontraba emplazada en una casa antigua, de la cual dos habitaciones corresponden a las oficinas administrativas, una ocupada por la directora y la otra por la dupla técnica. Ambas oficinas se observan en buenas condiciones. Por otra parte, se destinaban dos



habitaciones de gran tamaño a los niños y las niñas, quienes se eran separados por género, salvo el único lactante que vivía al momento de la visita en la residencia, quien dormía en la pieza de las niñas. Las habitaciones se apreciaron limpias, ordenadas y, en general, con adecuada mantención; sin embargo no existía suficiente espacio entre las camas, lo que dificultaba el fácil desplazamiento de los niños y niñas y del personal, preocupando especialmente situaciones de emergencia que pudieran ocurrir y que requieran de una evacuación expedita y segura. A su vez, preocupó la falta de personalización de los espacios de los niños y niñas, lo que era especialmente evidente en sus habitaciones, pero se replicaba también en el resto de la residencia.

Por otra parte, la residencia contaba con una sala destinada al estudio y aprendizaje, la que además era utilizada por la Fundación Integra todas las tardes, para el desarrollo de talleres y actividades de estimulación y recreación con los niños y las niñas. Para las intervenciones individuales y familiares, se destinaba la oficina de la dupla psicosocial, mismo espacio en el que ellas realizaban su trabajo administrativo.

Respecto a los espacios para la realización de las visitas de familiares y/o personas significativas, la residencia no contaba con espacios especialmente destinados a este uso, lo que se explicó desde la dirección aludiendo al modelo de la residencia, en virtud del cual se buscaba promover y reforzar los vínculos entre los niños y niñas y sus familias mediante la participación de estas en sus diversas actividades cotidianas y de cuidado, por lo que se propiciaba que las visitas se realizaran en los distintos espacios que conforman el recinto y que eran parte de la rutina diaria de los niños y niñas.

Cabe destacar finalmente que la residencia contaba con un patio amplio, sin embargo este tenía piso de cemento, no existiendo áreas verdes para el uso de los niños y niñas, salvo por la existencia de un parrón.

## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y NIÑAS

El equipo de profesionales visitantes 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 requería 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 ameriten la realización de otras acciones, además de los Oficios con recomendaciones 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 de la dirección y funcionarios/as ante la visita

Inicialmente, al momento de la llegada del equipo de profesionales visitantes, la directora del establecimiento se mostró algo reticente a la visita. Sin embargo, una vez que se le explicó la función legal de la Defensoría de la Niñez, esta mostró una actitud de colaboración y apertura, lo que permitió desarrollar una visita expedita y enriquecedora. Así también, durante el recorrido por las dependencias, tanto la dirección como el personal facilitaron la observación realizada, permitiendo el ingreso y observación de todos los espacios que conforman la residencia.

### ii. Apoyo y acompañamiento activo de la supervisora de SENAME

Según lo informado por la directora, existía una supervisión técnica activa por parte del Servicio Nacional de Menores. Según mencionó, el canal de comunicación con esta instancia es cercano y expedito, lo que les permitía resolver dudas técnicas de manera oportuna y certera. Esta fortaleza identificada da cuenta de un trabajo colaborativo entre la residencia y Sename, lo que es visualizado por la directora como una importante herramienta para el adecuado funcionamiento de la residencia.

### iii. Capacitación del personal



De acuerdo a lo indicado por la directora de la residencia, el personal de la misma, particularmente las educadoras de trato directo, se encontraban en permanente capacitación y formación en temáticas de buenos tratos, cuidados sanos, primeros auxilios y cuidado de equipos. Algunas de estas instancias eran guiadas por el equipo técnico, y otras por profesionales externos. Esto se evaluó de manera positiva, al ser particularmente fundamentsl en el área de la primera infancia.

#### **iv. Modelo de intervención con los niños y niñas y sus familias**

En relación a los procesos de atención e intervención con los niños y niñas y sus familias, la trabajadora social entrevistada señaló que no se regían por tiempos previamente establecidos, sino por los tiempos y la situación de cada familia. Esto se destacó como una fortaleza, pues el modelo de intervención de la residencia se adapta y centra en las necesidades de las familias y no es las necesidades de los programas intervinientes. Respecto a lo anterior, el equipo de profesionales visitantes relevó en instancia de la visita la importancia de considerar prioritariamente los ritmos de cada niño y niña, por sobre el de los adultos involucrados en el proceso, para lo cual se debe garantizar su derecho a la participación en cada una de las etapas.

#### **v. Actividades recreativas**

Se informa que en la residencia, durante los fines de semana, los niños y niñas contaban con la posibilidad de participar en actividades recreativas de diversa índole, las cuales generalmente eran organizadas por grupos de voluntarios y consistían en salidas al zoológico, a parques, entre otras actividades. En caso de que no asistiera un grupo de voluntarios a impartirlas, las cuidadoras se encargaban de realizar actividades fuera de la residencia, tales como ir a la feria, a la plaza, etc., con el propósito de reforzar la vinculación de los niños y las niñas con la comunidad y el medio social. Para los meses de vacaciones tenían actividades programadas por el día, que apuntaban a proveer de instancias recreativas (por ejemplo, se instalaría una piscina inflable en el patio para que los niños y niñas se refresquen del calor). Estas actividades buscaban a satisfacer el derecho al descanso, al esparcimiento y al juego de los niños y niñas.

Asimismo, la directora señaló que constantemente elaboraban y gestionaban proyectos para la obtención de más recursos para invertir en mejoras de la residencia. En la visita, se informó que se encontraban formulando un proyecto para postular a un FONDART, con el objetivo de contar con instancias de formación musical para los niños y las niñas que allí viven.

#### **vi. Celebración de cumpleaños e hitos relevantes**



La trabajadora social de la residencia señaló que todos los cumpleaños de los niños y las niñas tenían su propia celebración, en la que se invitaba, en lo posible, a sus familias y personas significativas, con lo cual se buscaba entregar el cuidado personalizado que cada niño y niña merecía en su singularidad. Junto a lo anterior, se realizaban celebraciones de fiestas patrias, navidad, día del niño, entre otras fechas festivas, instancias sumamente importantes para fomentar la identidad y el sentido de pertenencia, tanto a nivel individual como colectivo.

#### **vii. Derecho a la representación judicial**

Es importante señalar que cada uno de los niños y las niñas que vivía en la residencia contaba con un curador *ad litem*, los que pertenecían al Programa Mi Abogado. Respecto a esto, la directora señaló que los curadores se habían vinculado estrechamente con los niños y niñas, para lo cual el equipo de la residencia ha trabajado colaborativamente con ellos. La trabajadora social refirió que los curadores visitaban a los niños y niñas con regularidad, una o dos veces al mes, y que ellos los reconocían como sus abogados. Además, destacó la disposición del equipo de curadores para con los niños y las niñas, pues informó que incluso habían realizado obras de teatro y otras actividades lúdicas para propiciar un mayor acercamiento y vinculación, atendiendo a su etapa del ciclo vital.

Por último, es importante destacar que el equipo técnico de la residencia mencionó que siempre se les explicaba a los niños y las niñas sobre el proceso judicial y el rol del juez en el mismo, por tanto, cada vez que el Poder Judicial realizaba una visita al hogar, eran los mismos niños y niñas quienes manifestaban interés en hablar con ellos y hacerles preguntas sobre sus respectivos procesos. Lo anterior es fundamental para garantizar su derecho a ser oídos, a la información y participación.

### **11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN**

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

#### **i. Ausencia de protocolos de actuación adecuados**

La residencia no contaba con protocolos de actuación propios y adecuados a las características y el ciclo vital de los niños y las niñas que allí se encuentran. Por el contrario, se utilizaban los protocolos del Sename para Residencias Familiares, cuya población objetivo son adolescentes. Ante ello, se señaló que estos lo empleaban como bases, las cuales adaptaban al grupo etáreo de lactantes y preescolares.





Lo anterior resulta preocupante y denota una invisibilización de las particularidades de la primera infancia, las que deben ser relevadas e incorporadas en el modelo de intervención, de modo de contar con orientaciones y procedimientos adecuados a las características y necesidades de los niños y las niñas, y guiar la actuación de los funcionarios/as, garantizando respuestas pertinentes y oportunas. Estos protocolos, a su vez, deben ser debidamente socializados con los niños y niñas, sus familias y con el personal, pues su adecuada implementación requiere que todas las personas se encuentren debidamente informadas sobre su existencia y las exigencias que imponen.

#### **ii. Ausencia de registros en ámbitos sensibles y prioritarios**

La residencia no contaba con registros sobre dos ámbitos relevantes de la vida de los niños y niñas. En primer lugar, no contaba con registros respecto de las denuncias que realizan los niños y las niñas directamente, y aquellas que eran presentadas en favor de estos. En segundo lugar, tampoco contaba con registro de visitas de los curadores *ad litem*, con sus nombres, las instituciones y programas a los que pertenecen y la periodicidad de sus visitas.

Ambos registros son herramientas fundamentales para contar con información actualizada y detallada respecto de la situación proteccional de los niños y niñas, lo que es esencial para poder, a su vez, mantener a los niños y niñas y sus familias debidamente informados y para orientar sus procesos de intervención.

#### **iii. Insuficientes instancias de cuidado de equipo del personal**

Si bien se mencionó la existencia de instancias de cuidado de equipo para las educadoras de trato directo del establecimiento, lo que se destacó en el apartado de buenas prácticas, es importante que las mismas incluyan a la dirección y al equipo técnico, puesto que estos también se encuentran interviniendo directamente con los niños y las niñas, y abordando temáticas de alto impacto emocional, siendo esencial cuidar la salud integral de todos quienes forman parte del equipo de trabajo residencial.

#### **iv. Insuficientes programas de capacitación y formación continua para el personal**

Al igual que el punto anterior, si bien se mencionó la existencia de instancias de capacitación a personal de trato directo, hace falta un plan o programa de formación continua dirigido a todos los funcionarios, con temáticas transversales y específicas de acuerdo a sus funciones. Esto implica contar con un plan o programa de formación continua con objetivos, metodología, etapas definidas y plazos determinados, que entregue conocimientos actualizados y herramientas prácticas en temáticas mínimas necesarias para poder atender e intervenir con niños y niñas que



han sido gravemente vulnerados en sus derechos y que se encuentran institucionalizados. Como temática prioritaria se sugiere la del desarrollo infantil, desde un enfoque psicosocial y de derechos humanos.

**v. Falta de simulacros de sismo e incendio**

Con respecto al ámbito de seguridad de la residencia, cabe señalar que en el informe remitido por el Poder Judicial respecto a una visita ejecutada por dicho organismo en junio de 2018, se alertó que a esa fecha no se habían realizado simulacros de incendios ni de sismos en el establecimiento. En la visita ejecutada por la Defensoría de la Niñez, la directora señaló que aún no se habían efectuado los respectivos simulacros. Es de suma urgencia regularizar la situación a la mayor brevedad, atendiendo la importancia que reviste para la seguridad, integridad física y vida de los niños y las niñas y el personal que permanece en la residencia, y cuya ausencia implica una grave y sostenida desatención a sus derechos humanos.

**vi. Insuficientes instancias de participación de los niños y las niñas**

Es fundamental crear instancias de participación efectiva para los niños y niñas que viven en la Residencia, mediante canales formales e informales que sean adecuados a sus características y necesidades y que sean conocidos por éstos. Asimismo, es fundamental que estos les permitan participar en los distintos ámbitos de su vida cotidiana y que la opinión de los niños y niñas sea debidamente tomada en cuenta, de acuerdo a su autonomía progresiva y en función de su interés superior.

**vii. Falta de personalización de las habitaciones y espacios comunes de la Residencia**

Es posible dar cuenta que la mayoría de los espacios de la residencia no contaba con elementos que identifiquen a los niños y niñas que viven allí, lo que es especialmente preocupante en las habitaciones, las que no estaban personalizadas. Es esencial que los niños y las niñas dispongan de espacios propios y compartidos que sean acogedores, que estén personalizados y resguarden y promuevan su privacidad, intimidad, sentido de pertenencia y su identidad individual y colectiva. Para esto, se debe fomentar y garantizar su participación, autonomía progresiva y capacidad de decisión en este respecto.

**viii. 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 en las que se solicitó información y emitieron recomendaciones



en torno a los nudos críticos identificados: Oficio N° 501/2019 a la Residencia; Oficio N° 504/2019 a SENAME y Oficio N° 500/2019 al Ministerio de Salud, todos de fecha 30 de diciembre de 2019. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

**I) A la Hogar Casa Santa Catalina (Oficio N° 501/2019)**

**1. En cuanto a la gestión del establecimiento:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar e implementar protocolos de actuación respecto a áreas sensibles y prioritarias en la vida de los niños y niñas que viven en la residencia, garantizando su participación.
- b) Integrar al personal a programas de capacitaciones sobre la aplicación de los diversos protocolos, con el propósito de que dichos documentos sean socializados para su correcta implementación.
- c) Establecer e incorporar en el modelo de intervención de la residencia, indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos y, además, indicadores que permitan dar cuenta de la correcta socialización y adecuación de dichos documentos a las necesidades de los niños y las niñas.
- d) Diseñar, implementar, mantener y actualizar un sistema de registro de ámbitos prioritarios, específicamente:
  - i) Registro y seguimiento de las denuncias que realizan los niños y niñas directamente y aquellas presentadas en su favor, independiente de las carpetas que se tengan en virtud de las Circulares N° 05 de Sename.
  - ii) Registro de visitas de los curadores *ad litem* de cada niño y niña, incluyendo nombres de éstos, las instituciones o programas a los que pertenecen y la periodicidad de sus visitas.
- e) Diseñar e impartir instancias de cuidado de equipos especializadas y permanentes, para todo el personal.
- f) Elaborar e implementar un plan o programa de capacitación y formación continua dirigido a la dirección, equipo técnico y educadores/as de trato directo de la residencia, de acuerdo a sus respectivas funciones y cargos, y teniendo como eje central la satisfacción y el resguardo efectivo de los derechos de los niños y las niñas.

**2. En relación con el ámbito de seguridad:**



Se solicitó y recomendó ejecutar, con urgencia, los simulacros de seguridad que se encontraban pendientes, especialmente el de incendios y de sismos, y cualquier otro que corresponda de acuerdo a la normativa nacional.

### **3. En relación con la participación e información:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Crear y fomentar instancias de participación efectiva de los niños y las niñas.
- b) Fomentar la personalización de las habitaciones y espacios comunes de la residencia.

## **II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 504/2019)**

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

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar técnicamente la elaboración e implementación de protocolos de actuación respecto a áreas sensibles y prioritarias en la vida de los niños y niñas, garantizando su participación.
- b) Supervisar que el personal de la residencia sean integrado a programas de capacitaciones sobre la aplicación de los diversos protocolos, con el propósito de que dichos documentos sean socializados para su correcta implementación.
- c) Supervisar técnicamente la incorporación, en el modelo de intervención de la residencia, de indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos y, además, indicadores que permitan dar cuenta de la correcta socialización y adecuación de dichos documentos a las necesidades de los niños y las niñas.
- d) Evaluar y verificar, mediante la supervisión técnica, el diseño e implementación de un sistema de registro de ámbitos prioritarios, específicamente:
  - iii) Registro y seguimiento de las denuncias que realizan los niños y niñas directamente y aquellas presentadas en su favor, independiente de las carpetas que se tengan en virtud de las Circulares N°05 de Sename.
  - iv) Registro de visitas de los curadores *ad litem* de cada niño y niña, incluyendo nombres de éstos, las instituciones o programas a los que pertenecen y la periodicidad de sus visitas.
- e) Diseñar, impartir y/o supervisar, según corresponda, instancias de cuidado de equipos especializadas y permanentes, para todo el personal.



- f) Elaborar, implementar y/o supervisar, según corresponda, un plan o programa de capacitación y/o formación continua dirigido a la dirección, equipo técnico y educadores/as de trato directo de la residencia, de acuerdo a sus respectivas funciones y cargos, y teniendo como eje central la satisfacción y resguardo efectivo de los derechos de los niños y las niñas.

## **2. En relación con el ámbito de seguridad:**

Se solicitó y recomendó supervisar, de manera periódica, las condiciones de seguridad de la residencia, específicamente la ejecución de los simulacros de seguridad que se encontraban pendientes, especialmente el de incendios y de sismos, y cualquier otro que corresponda de acuerdo a la normativa nacional.

## **3. En relación con la participación e información:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar la creación y fomento de instancias de participación efectiva de los niños y niñas.
- b) Supervisar el fomento de la personalización de las habitaciones y espacios comunes de la residencia.

## **4. En relación con el desarrollo integral de los niños y niñas:**

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar coordinaciones pertinentes con el intersector, a fin de que los niños y las niñas que vivían en la residencia sean atendidos prioritariamente en el sistema público de salud, y garantizar de manera oportuna el ejercicio y satisfacción de este derecho.
- b) Incidir en la creación de una oferta programática en recreación, juego y actividades artísticas y culturales, con la participación de los niños y niñas, de acuerdo a sus intereses.
- c) Incorporar en las orientaciones técnicas residenciales la importancia de resguardar el tiempo y el espacio, para que los niños y las niñas puedan disponer de estos de manera espontánea en juegos, actividades recreativas y/o de otra índole.

## **III. Al Ministerio de Salud (Oficio N° 500/2019)**

Se solicitó y recomendó:



- a) Evaluar la oferta de salud actual, respecto a los dispositivos locales de salud mental y, de acuerdo ello, actualizar la oferta con el propósito de elaborar una respuesta oportuna, pertinente y acorde a las necesidades de los niños y niñas que se encuentran en la residencia y de todos aquellos que habitan en el territorio.
- b) Indicar las acciones que se han desarrollado con el objetivo de que las redes territoriales conozcan la oferta de salud, y las acciones desarrolladas para favorecer respuestas coordinadas, oportunas y pertinentes por parte de la red de atención, de acuerdo a las necesidades de los niños y las niñas.
- c) Evaluar, con urgencia, la efectividad de las acciones desplegadas para concretar, de manera oportuna, el acceso a consultas y hospitalizaciones requeridas en salud mental para la atención de los niños y niñas que viven en la residencia y el plan de priorización para dar atención integral de salud a los niños y niñas que allí se encuentran, así como a los demás niños y niñas que se encuentran bajo el cuidado el Estado.
- d) Gestionar y/o impartir capacitaciones de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes a todos los funcionarios/as de la red de salud, incluyendo a aquellos de atención directa a público y a técnicos y profesionales médicos, especialmente el derecho a la igualdad y no discriminación y el derecho a la salud.

SSV

*Fecha de elaboración del informe final versión web: 6 de noviembre de 2020.*