

OFICIO N° 214/2020

ANT.: Visita realizada a “Residencia Natividad”, con fecha 11 de diciembre de 2019.

MAT.: Solicita intervención e información que indica.

SANTIAGO, 23 de marzo de 2020

**DE: SRTA. PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SR. MAYCKOL CASTILLO ARAYA
DIRECTOR (I)
RESIDENCIA NATIVIDAD ARICA**

Junto con saludarle cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, me permito informarle, y solicitar su intervención a la máxima brevedad posible, en relación a antecedentes recabados en visita reactiva en terreno, realizada por nuestra institución a la Residencia “RPL-PER Natividad”, de la Corporación Talita Kum, ubicada en la calle 18 de septiembre N° 1326, de la comuna de Arica.

Para dar contexto a esta petición, preciso es dar cuenta que la ejecución de la visita, y la elaboración de este documento, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4° de la Ley N°21.067, que señala que la Defensoría de la Niñez podrá:

“f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera 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”.

Además, se consideran las denuncias señaladas en la reunión a la que fuimos convocados, en el Servicio de Pediatría del Hospital Regional, Dr. Juan Noé Crevani, el día miércoles 13 de noviembre de 2019, se expuso el caso del lactante, de iniciales [REDACTED], cédula de identidad N° [REDACTED], quien se encuentra bajo una medida de protección en el Centro Residencial Natividad y que presentó hospitalización, toda vez que padece de trastorno de deglución y se alimenta vía gastrostomía. Conforme a lo señalado por los especialistas pediatras de dicho centro asistencial, el lactante ha tenido diversos ingresos a ese Servicio de Urgencias por diversos motivos y, en esta última atención, constataron que la sonda a través de la cual se alimentaba se encontraba obstruida por falta de higiene. Cabe señalar que la observación, respecto del procedimiento de higiene de la sonda, tiene carácter vital para el lactante, por lo cual se debe cumplir de manera estricta.

Asimismo, el equipo médico de pediatras refiere que las condiciones en las que se encontraba la sonda podrían implicar que el lactante no estaría recibiendo la alimentación debida, situación que constituye una grave vulneración a los derechos del niño, particularmente su derecho a la integridad física y su derecho a la salud, lo que además constituye una falta de

servicio grave por parte de los funcionarios/as que se encuentran a cargo del lactante, poniendo en riesgo la vida del mismo.

Además, nos informaron que hay 4 niños ingresados al “Programa NANEAS” (Niños y Adolescentes con Necesidades Especiales de Atención en Salud) por situaciones de desnutrición que los aquejan, cuya primera explicación entregada por la profesional nutricionista, encargada de la Residencia Natividad, según se nos informan, es que las nuevas instalaciones de la “Residencia Natividad”, contarían con dependencias más grandes, donde los niños y niñas contarían con espacios más amplios para su desplazamiento, razón por la cual tendrían un gasto calórico mayor, explicación del todo insuficiente para justificar la desnutrición de los niños.

Por otra parte, las tres reuniones de coordinación sostenidas en el mes de noviembre, con el Programa de Representación Judicial (PRJ), el Programa “Mi Abogado” y con el Tribunal de Familia, se informa denuncia realizada por la trabajadora social del CESFAM “Remigio Sapunar”, Srta. Genesis Araya, donde se solicita medida de protección presentada ante el Tribunal de Familia de Arica, por el Programa “Mi Abogado”, en la cual se expone que en el contexto de una visita, realizada por la trabajadora social del referido consultorio a la “Residencia Natividad”, constatan que en el patio de dicho establecimiento, se encontraban aproximadamente 8 niños desnudos, ante lo cual las profesionales de salud que se encontraban presentes, solicitaron las explicaciones del caso a la Directora de la Residencia, Sra. Polette Garrote Jirón, quien habría señalado que eso era un “símbolo de protesta” de los niños residentes, sin dar mayores antecedentes que éste. Asimismo, relatan que las educadoras de trato directo se encontraban desbordadas emocionalmente, en la dirección del recinto, debido a dicha situación, señalando que no podían manejar la situación.

A raíz de la gravedad de los hechos expuestos anteriormente, por profesionales de la red de apoyo, la Defensoría de la Niñez, realiza visita parcial reactiva a residencia Natividad, con fecha 11 de diciembre del 2019, ejecutada por la suscrita y la Coordinadora de la sede regional de la institución, Srta. Geraldinne Díaz Peñailillo, a fin de observar la situación de los lactantes, niños y niñas pequeñas que se encuentran en la Residencia.

Primero, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en la institución a partir de nuestra visita, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los niños, niñas y adolescentes que permanecen en la Residencia.

Segundo, y en razón de la identificación de ciertos nudos críticos, se dispone una lista de recomendaciones dirigidas a vuestro Centro Residencial, las que se dividirán en distintos ámbitos.

1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS:

1.1. Buena disposición de la dirección y funcionarios/as de la Residencia “Natividad” ante la visita.

En principio se debe destacar la buena disposición de la Dirección ante la visita de la Defensoría de la Niñez, lo que se vio reflejado en que hubo una buena recepción, guiando la visita en todo momento, comprendiendo el rol institucional de la Defensoría de la Niñez, lo cual permitió que, durante el recorrido, se tuviese acceso a todas las dependencias y espacios que forman parte de la Residencia.

En instancias de la visita de la Defensoría de la Niñez, de inmediato se expusieron y consultaron respecto a las situaciones denunciadas que dieron origen a la visita de carácter reactiva, contando con las explicaciones de cada caso, asumiendo, por otra parte, errores cometidos al no contar con la experiencia suficiente en residencias RPL-PER.

1.2. Compromiso de la Directora (S) en el ejercicio de su rol de protección y restitución de derechos en la vida de los niños, niñas y adolescentes.

Si bien la Residencia se inauguró el día 01 de octubre de 2019, la dirección (subrogante al momento de la visita) mantiene un alto compromiso para lograr cumplir con los objetivos de protección y restitución de derechos de los lactantes, niños y niñas, manifestando los nudos críticos que afectan el ejercicio efectivo de sus derechos.

En este sentido, se advierten iniciativas que apuntan a fortalecer habilidades y estrategias en el ámbito de la intervención familiar a través de la implementación de una “Escuela de Padres” que permita una efectiva y exitosa revinculación familiar.

2. RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES A RESIDENCIA “NATIVIDAD ARICA”.

2.1. ÁMBITO DE GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTO

2.1.1. En relación a tener incorporada la gestión de redes intersectorial en la intervención.

En instancias de la visita se informa a la Defensoría de la Niñez que la Residencia “*Natividad Arica*”, de Fundación Talita Kum, se encuentra en proceso de implementación, pues comenzaron en sus funciones el 1° de octubre de 2019 por adjudicación de licitación de SENAME, en julio de 2019.

Conforme a lo anterior, la adjudicación del proyecto, le fue entregado a una fundación con nula experiencia en RPL – PER, lo que involucra un desconocimiento de los protocolos de atención a los niños y niñas de dicha Residencia, según lo relatado por profesionales antes mencionados, se encontrarían siendo víctimas de negligencias graves, respecto a cuidados y falta de idoneidad de las/os funcionarios de la residencia. Sin embargo, según informa la directora y trabajadora social de la residencia, en visita realizada por nuestra institución, dichas denuncias no serían ciertas o estarían mal interpretando lo observado, puesto que si bien reconocen no contar con la experiencia en este tipo de residencias, han ido adaptando su atención e implementación conforme a los requerimientos exigidos para el tipo RPL – PER, mostrando protocolos y documentos relacionados con la atención integral a lactantes y preescolares.

En este complejo escenario, uno de los aspectos más graves detectados en la visita, fue la falta de coordinación con el intersector, en el ámbito de salud, principalmente, habiendo descoordinaciones para concurrir a centros de salud primarios a horas médicas lo cual puede causar un impacto grave y eventuales vulneraciones de derechos en los niños y niñas esta situación, respecto a contar con intervenciones y/o atenciones adecuadas, considerando, además, que los estándares internacionales señalan que los deberes de cuidado y protección deben ser reforzados tratándose de NNA bajo custodia del Estado, tal como expresa la CDN en los artículos 3.3:

“Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada”, y 20.1 que indica: “1. Los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado”.

Por su parte, es necesario exponer que las bases técnicas de funcionamiento del sistema PRL-PER, establecidas por SENAME, respecto al trabajo en red intersectorial y circuito de protección, señalan que los derechos de la niñez y adolescencia que le compete a la sociedad en general, y en particular al Estado, a través de las instituciones públicas, las residencias para

primera infancia deben **desarrollar intervenciones dirigidas a interrumpir las vulneraciones y restablecer derechos**, mediante un accionar coordinado en el espacio local con los servicios y prestaciones de la política pública, como también con el circuito de protección especial correspondiente a la oferta programática de SENAME.

En razón de lo anterior, **se solicita y recomienda a Ud. que la residencia desarrolle y mantenga interacciones sistemáticas con las instancias encargadas de llevar a la práctica las políticas de protección universal para los niños y niñas**, en Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo, con las 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 de la familia (de origen u otra con la que se proyecta el egreso).

Mientras que, en el ámbito de la protección especial de derechos, **se solicita y recomienda a Ud. que, a la máxima brevedad, se realice una coordinación con las Unidades de Adopción y los Programas Especializados del territorio focalizado**. En todo lo anterior, siempre debe existir una complementariedad de funciones, evitándose la sobre intervención.

Se solicita y recomienda a Ud. que, con suma urgencia, elabore un plan anual de gestión de redes intersectoriales, teniendo en consideración que los niños y niñas que residen en la Residencia a su cargo se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad y que, por sus edades, requieren de forma prioritaria atención en las áreas de educación y salud, donde deben contar con sus controles rutinarios obligatorios, cumpliendo con todos los protocolos de traslados a centros de salud y atención primarios, así como también, en aquellos casos en que exista la imposibilidad de trasladar a un residente, contar con profesionales de los centros de salud que concurran a la residencia a ejecutar las atenciones de salud, controles y terapias.

2.1.2. Instancias de capacitación para los funcionarios/as y profesionales de residencia “Natividad de Arica”, en el ámbito de derechos humanos de niños niñas y adolescentes y enfoques transversales.

Preocupa a esta Defensoría de la Niñez que no existe una planificación relacionada con instancias de capacitación y formación continua para los/las funcionarios/as y profesionales de Residencia “Natividad Arica”, en el ámbito de derechos humanos de niños y niñas, considerando enfoques transversales de intervención, situación que resulta imprescindible de integrar en un servicio gubernamental responsable de la protección de derechos de la infancia, que requiere tener debidamente incorporados los enfoques de derecho, género, ciclo vital, perspectiva intercultural y necesidades especiales de atención, que pueden requerir niños y niñas, durante su proceso de desarrollo.

En razón de lo anterior, **se solicita y recomienda a Ud. que, con suma urgencia, elabore un plan anual de formación continua y capacitación, para los/las funcionarios/as y profesionales de dicha institución**, en el ámbito de derechos humanos de niños y niñas, que les permita adquirir conocimientos y competencias en los enfoques ya referidos, con especial énfasis en los protocolos de atención a lactantes y preescolares, entre otros, con el objetivo de favorecer el mejoramiento continuo de los procesos de los NNA.

2.2. ÁMBITO DE LA INFRAESTRUCTURA

2.2.1. En cuanto a la infraestructura de la Residencia “Natividad Arica”.

Si bien desde una perspectiva general se aprecia una infraestructura que responde a las necesidades de los niños y niñas que actualmente viven allí, **se observan falencias y necesidades relacionados con su infraestructura y material de estimulación**, permitiendo contar con un ambiente cotidiano adecuado, acorde a las condiciones climáticas y necesidades de los niños y niñas, tales como, e aire acondicionado, calefacción y mejoramiento de materiales de

estimulación y de entretenimiento, necesarias para el desarrollo de las actividades diarias de los lactantes y preescolares.

De esta forma, resulta necesario que se atienda por su Residencia a las exigencias que imponen los estándares internacionales que, refieren las condiciones habitacionales de residencias de este tipo deben asegurar el respeto de la dignidad y la salud de los niños y niñas que allí se encuentran. En este sentido, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha señalado que:

“... en el caso de las instituciones residenciales, el espacio debe disponer de infraestructura adecuada en lo que se refiere a superficie, ventilación, acceso a la luz natural y artificial, agua potable y servicios e insumos para la higiene, y que los niños, niñas y adolescentes deben tener libre acceso a instalaciones sanitarias higiénicas y en condiciones acordes al respeto de su privacidad”.

Adicionalmente, las instalaciones deben responder a la finalidad que cumplen los centros de protección, es decir, la restitución y protección de los derechos de NNA, teniéndose debidamente en cuenta sus necesidades, vinculadas al desarrollo integral de su personalidad. Para tal fin, las instalaciones deben permitir el desarrollo de las propuestas de intervención, tanto en lo que refiere al trabajo personalizado con cada niño o niña, así como en lo que respecta al trabajo grupal, propiciando el estudio, la recreación y la realización de actividades deportivas, condiciones adecuadas de reposo y para la visita familiar, entre otros.

En particular, las instituciones residenciales deben tener debidamente en cuenta las necesidades de los NNA de intimidad, de estímulos sensoriales, de oportunidades de asociarse con sus compañeros y compañeras y de participar en actividades deportivas, artísticas y de esparcimiento, así como también contar con las medidas de seguridad, evacuación y emergencia, necesarias para salvaguardar los derechos de NNA. Para cumplirlo, las instalaciones deben encontrarse perfectamente adaptadas a las características de la población atendida, teniendo especialmente en cuenta la situación de niños y niñas en situación de discapacidad, en los términos exigidos en el artículo 23.3 de la CDN, que dispone:

“En atención a las necesidades especiales del niño impedido y la asistencia que se preste, estará destinada a asegurar que el niño impedido tenga un acceso efectivo a la educación, la capacitación, los servicios sanitarios, los servicios de rehabilitación, la preparación para el empleo y las oportunidades de esparcimiento y reciba tales servicios con el objeto de que el niño logre la integración social y el desarrollo individual, incluido su desarrollo cultural y espiritual, en la máxima medida posible”.

Respecto a lo anterior señalado, **se solicita y recomienda a Ud. que, a la máxima brevedad, se incorporen las modificaciones necesarias para que la infraestructura y material de estimulación de la residencia, se encuentre habilitada de forma óptima.**

Las solicitudes y recomendaciones entregadas en este documento tienen como propósito aportar a su establecimiento desde la observación y seguimiento, centrado en un enfoque de derechos humanos, un levantamiento de las necesidades de los niños y niñas y que éstas puedan ser visibilizadas como oportunidades de mejora, integrando las recomendaciones a fin de elevar las condiciones de vida de quienes se encuentran bajo el cuidado del Estado, específicamente en la Residencia “Natividad Arica”, relevando además las buenas prácticas que deben mantenerse en el tiempo.

Teniendo en consideración la relevancia que para la vida de los niños y niñas que allí residen tienen las solicitudes y recomendaciones indicadas en el texto de este Oficio, le solicito tener a bien informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, dentro de un plazo de 7 días contados desde la recepción del presente Oficio.



La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl o evitando el envío de correspondencia presencial atendida la grave situación sanitaria que enfrenta el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



PATRICIA MUÑOZ GARCÍA
ABOGADA
DEFENSORA DE LA NIÑEZ
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ

GDP/vbm

Distribución:

- Destinatario.
- Sr. Guillermo Montecinos, Representante Legal de Fundación Talita Kum
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez