

**OFICIO N° 215/2020**

**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: SRA. SUSANA TONDA MITRI  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

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 alimenta 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 Diaz 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. RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES A RESIDENCIA “NATIVIDAD ARICA”.**

### **1.1. ÁMBITO DE GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTO**

**1.1.1. En relación a la supervisión y acompañamiento del SENAME de la Región de Arica y Parinacota, respecto a tener incorporada la gestión de redes intersectorial, en la intervención por residencia Natividad de Arica.**

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 implicaría el desconocimiento de 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 a 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, exponer que las bases técnicas de funcionamiento del sistema PRL-PER, establecidas por su Servicio, 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 supervise que el SENAME de la Región de Arica y Parinacota ejecute, con suma urgencia, la elaboración de un **plan anual de gestión de redes intersectoriales de la residencia Natividad**, teniendo en consideración que, dentro de los enfoques transversales que plantean las bases técnicas de vuestra institución, en relación a residencias de preescolares y lactantes RPL-PER, esto es una exigencia y, por tanto, su cumplimiento debe ser apoyado y supervisado por la sede regional de su Servicio, en términos técnicos y metodológicos.

**1.1.2. En relación a la supervisión y acompañamiento de SENAME de la Región de Arica y Parinacota, respecto a instancias de capacitación para los/las 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 su Servicio verifique, con suma urgencia, que SENAME regional apoye el diseño e implementación de 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.

## 1.2. ÁMBITO DE LA INFRAESTRUCTURA

1.2.1. En cuanto a la supervisión y apoyo, en relación a infraestructura que presenta la residencia Natividad, tomando en consideración a lo expuesto en este ámbito, en las bases técnicas establecidas por SENAME y estándares internacionales respecto a sistema PRL-PER.

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 su Servicio que, con urgencia, verifique que SENAME de la Región de Arica y Parinacota apoye y supervise la incorporación de las modificaciones necesarias para que la infraestructura y material de estimulación de la residencia Natividad cumpla con las necesidades y derechos que los niños y niñas que allí residen sea satisfactoria permitiéndoles su desarrollo armonioso e integral.

Teniendo en consideración los antecedentes anteriormente mencionados, y en virtud de lo establecido en el artículo 4° letras c), e), g), h), i) y m) de la Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, solicitamos y recomendamos que, en su calidad de Directora del Servicio, se aborden en profundidad los aspectos deficientes indicados en el texto de este Oficio, mismos que tienen como consecuencia una desatención a la situación de los niños y niñas y adolescentes a quienes se dirige la labor de su Servicio.

Solicito a Ud. tener a bien informar a la suscrita acerca de las acciones que desde su Servicio ya se han ejecutado para corregir y abordar las deficiencias descritas, mismas que impactan, indudablemente, en la posibilidad real de restituir los derechos a los niños y niñas que allí residen y, además, en el cumplimiento de la obligación jurídica estatal de garantizar sus derechos humanos, particularmente aquellos relacionados con su integridad física, psíquica y su salud en general, entre otros, que hoy no se estaría cumpliendo.

Asimismo, solicito que las recomendaciones efectuadas en este Oficio, sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. 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 10 días contados desde la recepción del presente Oficio, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños y niñas que permanecen en la Residencias previamente mencionada.

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a [contacto@defensorianinez.cl](mailto:contacto@defensorianinez.cl) evitando la entrega 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:

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