



OFICIO N° 0114/2020

ANT.: Visita remota a Residencia “REM PER Los Niños del Choapa”, realizada con fecha 22 de julio de 2020.

MAT.: Solicita intervención e información que indica.

La Serena, a 02 de Septiembre de 2020

**DE: SRA. NELLY DEL PILAR MEDINA BUSTAMANTE
ABOGADA COORDINADORA
MACROZONA CENTRO NORTE
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SR. JUAN PABLO GÁLVEZ LILLO
GOBERNADOR
GOBERNACION PROVINCIAL DEL CHOAPA**

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, en relación a antecedentes recabados en visita remota, realizada por nuestra institución a la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa”, proyecto ejecutado de la Gobernación del Choapa, que usted dirige.

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”.

En el contexto de emergencia sanitaria por COVID-19, el Gobierno de Chile ha implementado una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. Considerando estas medidas, su Servicio, 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 afecta 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 la ejecución de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de monitoreo. En este escenario, el equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutó visita remota, el día 22 de julio de 2020, a la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa” mediante videoconferencia, en la que se le entrevistó a una funcionaria Encargada de Salud, así como a tres niñas. En dicha instancia, las profesionales visitantes pudieron detectar ciertos nudos críticos, en la institución visitada, lo que afectan el ejercicio de derechos de los niños y adolescentes que ahí viven.



Por ello, en el presente Oficio se realizarán solicitudes y recomendaciones a la Gobernación Provincial del Choapa relativas a la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa” para superar las falencias observadas, **en razón de la identificación de ciertos nudos críticos**, disponiendo una lista de recomendaciones dirigidas a la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa”, las que se dividirán en distintos ámbitos.

NUDOS CRÍTICOS, RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES A RESIDENCIA “REM PER Los Niños del Chopa”.

Es importante, previo a la exposición de los nudos críticos detectados, partir con la visión de que ***los niños, niñas y adolescentes tienen que ser reconocidos y respetados en sus derechos, con igualdad de condiciones que los adultos, con reconocimiento de su participación como sujetos activos de cambio dentro de todos los espacios sociales en que se desarrollan: la familia, la escuela la comunidad y otros.*** Para tal fin, se hizo un reconocimiento casi universal de la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas en 1989¹, respecto a la consideración jurídica del niño, no proclamando derechos nuevos para los NNA, sino explicitando que tienen los mismos derechos que las demás personas. La Convención de los Derechos del Niño, implica que el NNA deje de ser considerado como un objeto de protección, y pase a ser considerado como un sujeto de derecho, un ciudadano pleno. No se trata de proteger la infancia y la adolescencia, sino de proteger los Derechos de la infancia y la adolescencia.

1. Gestión directiva y de personal del establecimiento.

Es necesario mencionar, que, durante todo el proceso de la visita, la encargada de la misma y el resto del equipo de visitas se ha encontrado con una gran dificultad para poder tomar contacto con la directora, tanto en la comunicación previa, como durante el desarrollo de la visita. De hecho, no se cuenta con su presencia, durante todo el proceso de la visita, desde el primer contacto hasta las gestiones de la post-visita. Su ausencia denota su desinterés por estar presente durante la visita realizada por la Defensoría de la Niñez. La Sra. Valeria Pallacán, Encargada de Salud, y funcionaria que nos acompañó y facilitó la visita a la Residencia, la excusa en todo momento, pero nunca se incorporó a la visita durante las 6 horas que duró la misma, ni hubo una disculpa posterior. Por último, respecto a este punto, debido a la falta de comunicación, se realizaron dos intentos previos para poder contar con la presencia de la Sra. Paulina Rodríguez Araya, siendo finalmente realizada sin su presencia.

Con fecha martes 14 de julio, a las 14:00 horas se comienza con la visita, sin resultado positivo ya que la directora corta la llamada. Se recibe un mensaje de texto de la directora pidiendo poder responder el llamado más tarde. Se decide dejar la visita para el día siguiente siendo las 15:30 horas.

Con fecha miércoles 15 de julio, a las 14:00 horas se comienza con la visita, sin resultado positivo, ya que la directora no responde a la llamada. Se intenta desde otro teléfono diferente y el mismo resultado. A las 14:20 recibimos respuesta de la directora. Se comienza a aplicar el guion base de contacto inicial, y cuando le informamos que vamos a realizar la visita en ese momento, nos dice que no se encuentra en la residencia, que va manejando dirección a Quillota por una consulta médica personal. Reiteramos la necesidad de realizar la visita hoy día y nos facilita el contacto de personal de aseo. Cuando llamamos al número facilitado, nos pasan comunicación con la ETD que nos acompañará en la visita y a la que realizaremos la entrevista institucional. Previo a comenzar nos informa que es su primer día en la Residencia y que no hay otro ETD, sólo está ella y la auxiliar de aseo. Decidimos descartar la realización de la visita. Siendo las 15:19 horas, nos reunimos para evaluar acciones. Se informa a Coordinadora de la Macrozona, a Directora de la Unidad de Protección y Representación y a la Defensora. Se contacta de forma urgente vía telefónica con la Directora Regional de Sename y con el Magistrado de Illapel para informar de la situación, ya que si según lo informado por la Directora vía telefónica, en ese momento se encontraban en la Residencia 7 NNA de los cuales 5 estaban con cuidados especiales por contagio de COVID-19, es una irresponsabilidad que sólo hubiera una ETD a cargo de los NNA, además de asumir como Encargada de la Residencia en ausencia de la Directora, habiéndose incorporado ese mismo día, por lo que la vinculación con los NNA todavía no se había dado; y sólo acompañada de un auxiliar de aseo. En este sentido se rescata lo imprudente e inadecuado de la gestión de personal que se estaba llevando en ese momento, ya que, ante una situación probable de emergencia sanitaria, con 5 NNA enfermos, que podrían empeorar, no se contaba con el personal adecuado ni en número ni en especialidad, para dar respuesta a los mismos.

¹ Convención de los Derechos del Niño. 1989. Preámbulo.

Así mismo, en ese proceso de traslado que sufrieron los niños y niñas de la Residencia “Los Niños Primero” de Los Vilos, a la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa” de Illapel, según el relato de las niñas con las que conversamos, no se ha abordado la justificación del cambio de la casa y profesionales de la misma. Es llamativo que no se haya mantenido a ningún profesional de la residencia de Los Vilos, con el objetivo de realizar un proceso de transición y traslado de los NNA, no teniendo en cuenta lo relevante que puede ser para los NNA, un cambio de Residencia, con un equipo de profesionales nuevos con los que no existe vinculación alguna y el hecho de que parte de los NNA residentes tengan una enfermedad grave.

Siguiendo las orientaciones técnicas REM PER del Sename, “*la conformación del equipo será suficiente en número, competencias y experiencias, acorde a los requerimientos definidos en las presentes Orientaciones Técnicas (debiendo contemplarse lo estipulado en los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial - SENAME 2012, específicamente el Resultado Esperado N°30)*”, debiendo considerarse en la organización del equipo aspectos tales como:

- Definición de las funciones y tareas del personal.
- Cuidado de las condiciones de trabajo: remuneración justa, horario acorde a la legislación laboral, perfeccionamiento continuo.
- Preparación para ejercer el trabajo: apoyo de supervisión y reconocimiento de nuevos aprendizajes.
- Gestión de la residencia considerando las necesidades de los trabajadores, a fin de que estos sean receptivos a las necesidades de la población atendida.

Por otro lado, y en conversación con la Encargada de Salud, nos informa que se continúa con el trabajo de la dupla psicosocial de forma remota y semanalmente, aunque en entrevista a las NNA nos mencionan que sólo han conversado una vez con la psicóloga de la Residencia. Igualmente nos informa la funcionaria que los NNA no tienen contacto con sus abogados, y que son derivados a la dirección y/o familiares. Están en intervención con programas externos, concretamente 5 NNA son atendidos por PRM, pero en revisión de informe de intervención de la dupla a la niña de iniciales E.G.P.A. solicitado con posterioridad a la visita, no aparece tal programa sino PEE. Por último, y no menos importante, mencionar que la funcionaria desconoce lo que es la Circular n°5, y por lo tanto no sabría informar si es que se ha tenido que activar en algún momento.

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*”³.

Toda esta información recogida, nos hacen pensar, que se están dando una serie de irregularidades que hacen que se enciendan ciertas alarmas, respecto a adecuado desempeño de las funciones de protección que debería estar desarrollando la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa” de Illapel. Y una vez realizada la visita remota por parte de la Defensoría de la Niñez, se denota que la improvisación es lo que prima en el desarrollo de las funciones tanto del personal directivo como del resto de los funcionarios.

En este sentido, se solicita y recomienda, encarecidamente y a la mayor brevedad posible:

1. **Evaluación del personal que trabaja actualmente en la Residencia, con especial revisión de la persona que lleva a cabo las funciones directivas y sus subrogantes en caso de ausencia, realizada desde un enfoque de Derechos Humanos e Infancia, y teniendo en cuenta para tal evaluación las opiniones de los NNA.**
2. **Revisión de las funciones que debe cumplir la Encargada de salud, y evaluar sus competencias para la administración de medicamentos.**
3. **Informe de atención realizada desde la dupla psicosocial y atención de programas externos, de cada uno de los NNA que viven en la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa”.**
4. **Listado de Curadores Ad Litem que atienden a cada uno de los NNA que viven en la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa”.**

² Orientaciones Técnicas. Línea de Acción Centros Residenciales. Modalidad Residencias de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (Rem/Per). Departamento De Protección Y Restitución De Derechos. Servicio Nacional De Menores. Marzo 2019.

³ Convención de los Derechos del Niño. 1989.



5. Informar sobre Circulares N° 5 activadas desde que comienza el funcionamiento de la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa”.

2. Salud de los niños y niñas de la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa”.

En el ámbito de la salud, las profesionales visitantes pudieron detectar ciertos nudos críticos en la institución visitada lo que afecta el ejercicio de derechos de los niños y niñas que ahí viven, con especial incidencia y preocupación en este punto, a raíz de los relatos tanto de la Encargada de salud como de las niñas con las que conversamos.

Según lo rescatado en la visita no existe información de salud de los NNA, ni física ni mental, ya que no se ha realizado un traslado adecuado de las carpetas de salud de cada uno de los niños y niñas que vinieron de la Residencia “Los Niños Primero” de Los Vilos. **Se está llevando a cabo el tratamiento medicamentoso a 2 NNA con problemas de salud mental, sin tener claridad de diagnóstico médico. En una de las entrevistas a NNA, una niña manifiesta tristeza y depresión, sin tener certeza de la intervención que efectivamente se está realizando con ella desde la dupla psicosocial, programas externos o atención psiquiátrica.** El Control de Niño Sano lo hace la misma Encargada de Salud. No hay información veraz de que todos los NNA estén vacunados contra la Influenza. Ante esta desinformación se le orienta que debería hacer la gestión de solicitud de información ante el Registro General de Vacunas. Todos los NNA están inscritos en el Cesfam correspondiente, y 3 NNA inscritos en Programas de Salud Mental.

Otra situación particularmente crítica es que, actualmente, en contexto de COVID-19, los niños y adolescentes no mantienen sus respectivas intervenciones psiquiátricas, sino que se ha continuado únicamente su tratamiento farmacológico, por medio de la extensión de las recetas médicas necesarias, pero sin la continuidad de la atención presencial ni remota por parte de los especialistas. Esto es sumamente grave, considerando que es altamente probable que las medidas de aislamiento y cuarentena se mantengan por un largo periodo de tiempo, siendo fundamental garantizar que los niños y adolescentes, reciban la atención psiquiátrica que requieren, 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. A esta situación se suma la particularidad de que la Encargada de Salud hace cambios de tratamiento farmacológico de NNA según su apreciación, sin esperar el resultado de una reevaluación psiquiátrica. Así mismo, invisibiliza la emoción de los NNA, habiendo vivido éstos situaciones estresantes para su edad como fue un traslado a un nuevo hogar y una enfermedad grave de parte de los integrantes de la Residencia.

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 “Los Estados Partes 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 *“Mantener 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”*⁴.

En este sentido se solicita y recomienda coordinar, con extrema urgencia, con la Dirección Regional y Nacional de SENAME y la SEREMI de Salud de la Región, para articular las acciones pertinentes y necesarias para:

1. Traspasar las carpetas de salud de los NNA que residen actualmente en “REM PER Los niños del Choapa” de Illapel, y que fueron trasladados de la “REM PER Los niños primero” de Los Vilos, el 16 de junio de 2020.
2. Actualización diagnóstica de salud de los NNA con tratamiento medicamentoso que se detallan a continuación:
 - a. [REDACTED]
 - b. [REDACTED]
3. Enviar historial de vacunas de todos los NNA de “REM PER Los niños del Choapa” solicitado ante Registro General de Vacunas.

⁴ Comité de los Derechos del Niño (2020), op.cit., N° 5.

4. **Socializar, adecuadamente, el protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que deben adoptar los funcionarios de la Residencia en la eventualidad de que haya niños y adolescentes contagiados.**
5. **Contar con una coordinación adecuada con dispositivos de salud mental, tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niños y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia.**
6. **Coordinar y asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remotamente para los niños y adolescentes, a modo de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos.**

3. Ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias que se deben aplicar en la Residencia en contexto de emergencia.

Según lo mencionado en la entrevista, y lo comprobado en la visita remota, la Residencia no cuenta con un espacio habilitado de forma adecuada para aislamiento en caso de presentar el contagio o sospecha de tal de algún residente, y según nos informa la Encargada de Salud, en caso de contagio se podrían modificar los espacios para tal fin. Es significativo, rescatando el hecho de que recientemente han contado con 5 NNA positivos, no informa de espacios de aislamiento que hayan tenido para preservar de contagio al resto de los NNA o funcionarios. La entrevistada dice contar con guantes, mascarillas, alcohol gel, y estar en espera de pecheras y buzos de papel. Se les pide a los funcionarios, mientras tanto, que traigan ropa de cambio de casa, para no permanecer en la residencia con la ropa que traen durante el traslado. La solicitud de los implementos se hace con cargo a la Residencia a empresas externas. Sename le hizo envío de un stock limitado de materiales y el Hospital le envió también materiales durante el tiempo que estuvieron con la cuarentena.

La persona encargada de la Residencia en ausencia de la directora, desconoce la existencia de proyectos de emergencia, informando que se expusieron varias necesidades a la Supervisora del Sename tales como un container para oficina de la psicopedagoga, pero nada relacionado con COVID 19.

Refiere que como medida de protección se lleva a cabo el Protocolo Covid-19 del Sename y se cumple de manera rigurosa con barrera epidemiológica. Se utilizan todos los implementos requeridos en el protocolo. Durante la cuarentena del Hospital venía un equipo de médico, paramédico y pediatra, a realizar visita semanal, pero ella era la encargada de remitir diariamente al Hospital la información de seguimiento de cada uno de los NNA contagiados.

Por otro lado, conforme al “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”, 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 operar en la práctica y los turnos que se deberán cumplir, y a la fecha aún no hay capacitaciones para que los y las funcionarios/as puedan ejercer adecuadamente esta función. Es relevante destacar que durante el periodo en que los NNA son ingresados para mantener un aislamiento adecuado por contagio de Covid-19, no se da desde la Residencia una coordinación adecuada respecto a los cuidados de NNA en Hospital y Residencia Sanitaria, informando que durante su estancia no contaron con el acompañamiento de un funcionario de la Residencia.

Si bien desde el Sename se han desarrollado protocolos de actuación, se requiere abordar la fase de implementación y socialización de éstos y garantizar su correcta aplicación. Es crucial que la dirección y los funcionarios de la Residencia cuenten con instrucciones y orientaciones claras a la hora de abordar las acciones y actuaciones en contexto de pandemia particularmente las referidas al ámbito de salud.

En este sentido, se solicita y recomienda, encarecidamente y a la mayor brevedad posible:

1. **Contar con un espacio adecuado de aislamiento en caso de contagio o sospecha de contagio, tanto para atender adecuadamente a NNA positivo como resguardar de contagio al resto de los NNA de la Residencia.**
2. **Asegurar, con medios de verificación, el conocimiento íntegro de los protocolos dictados por el SENAME por parte de todos los/las funcionarios/as de la Residencia.**
3. **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 los y las funcionarios de la Residencia como con los niños y adolescentes que allí viven.**
4. **Remitir de proyectos de emergencia enviados a Sename en contexto de Covid-19.**

4. Ausencia de tecnología suficiente y espacios de confidencialidad, que impide y/o dificulta el contacto de las niñas y adolescentes con sus familias y con 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 al no contar con equipos tecnológicos suficientes. En razón de lo anterior, solo nos pudimos contactar con la Residencia por medio de un teléfono celular, el que se obtuvo realizando gestiones específicas para ello. La visita hubo que realizarla a través de este celular con la aplicación whatsapp, pero al ser el único teléfono institucional y el utilizado para realizar el contacto con las familias y la dupla, tuvimos muchos problemas de conexión en el momento en el que entraban las llamadas del exterior, por lo que se descartó su uso y continuamos la entrevista a la Encargada de Salud con su celular personal.

Esta situación reviste mayor gravedad, atendiendo que los niños y adolescentes ya se encuentran en una situación de distanciamiento social, a lo que se suma que, tanto sus familias y personas significativas, así como los programas y órganos externos, no pueden comunicarse con ellos de forma expedita y accesible, complejizando aún más las condiciones de aislamiento de la Residencia.

En relación con lo anterior, la Residencia da la posibilidad a los NNA que viven en ella de mantener una comunicación y vinculación efectiva por medio de dispositivos remotos con sus familias y/o personas significativas en este contexto de aislamiento social, todo dentro del marco estricto determinado por los protocolos del Sename y de la propia residencia. Actualmente pueden recibir llamadas telefónicas de sus familias, que tienen horario de llamadas de 9:00 a 12:00 horas. Según informa la entrevistada, se delimita el tiempo de contacto con la familia con el objetivo de que los NNA no se “descompensen”.

Así mismo, es dable destacar el hecho de que las entrevistas que se hicieron a tres niñas no tuvieron la privacidad exigida, ya que por las dificultades de conectividad hubo que instalarse en el despacho de la Encargada de Salud, que permaneció en el mismo durante la conversación con las niñas, con auriculares puestos. Además, no se les brindó un espacio de tranquilidad durante las mismas, ya que hubo interrupciones continuas tanto de adultos como de otros NNA, incluso participación por parte de la Encargada de Salud cuando la NNA con la que conversamos no sabía explicar con claridad lo que estaba exponiendo. En este sentido, la residencia no ofrece un espacio adecuado para que los niños y niñas puedan mantener un contacto de calidad y cercanía con sus familiares significativos, en el que se respete la privacidad. Así mismo, la residencia no cuenta con líneas telefónicas suficientes para mantener el contacto con las familias y a la vez dar respuesta a las demandas administrativas y técnicas que les corresponden como ejecutores de un programa de la red Sename.

En este contexto de distanciamiento social se observa la necesidad del uso de estas nuevas tecnologías y aplicaciones de videoconferencia, que facilitan el contacto social y la conversación personalizada. Por estos motivos, contar con medios tecnológicos que faciliten la comunicación es 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 hace necesario contar con un computador de y para los niños y adolescentes de forma exclusiva, considerando no solo lo importante que es hoy en día el acceso y uso de tecnologías para la recreación y el aprendizaje integral, con la intención de disminuir la brecha digital, sino además el rol determinante que juegan en la posibilidad de mantener el contacto y la conexión en contexto de emergencia sanitaria. Por todo lo anterior se plantean necesidades tales como la liberación del wifi y el requerimiento de dispositivos tecnológicos suficientes y adecuados para poder resguardar el contacto y comunicación entre los niños y niñas y sus familias o personas significativas, así como también para garantizar la continuidad de las diversas intervenciones que requieren los NNA tanto con programas externos de intervención como con sus establecimientos educacionales, entre otros.

Por otra parte, se debe destacar que parte fundamental de la intervención psicosocial de NNA que se encuentran en centros residenciales de protección, es propender a hacer efectivo el derecho a vivir en familia, establecido en el artículo 9 numeral 2° de la Convención sobre los Derechos del Niño, que dispone “*Los 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, por medio de su Servicio, debe asegurar que los niños y niñas 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, señalando que “Cuando 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 esta pandemia, el Comité de los Derechos del Niño⁶ advierte sobre los graves efectos físicos, emocionales y psicológicos del COVID-19 en los niños, niñas y adolescentes 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.

En esta línea, también se ha pronunciado la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que señala que se debe “Reforzar 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 su Servicio, frente a la alerta COVID-19, establece que, en el caso de visitas de familiares a niños, niñas y adolescentes en Residencias “(...) 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 el “PRM PER Los Niños del Choapa”, no es fácil de cumplir en las condiciones actuales, atendiendo a que la Residencia presenta deficiencias estructurales tales como la carencia de dispositivos tecnológicos suficientes y accesibles para los niños y niñas que viven en la misma.

En virtud de lo anterior, se solicita y recomienda a Ud. que intervenga, de manera directa y urgente en este ámbito, para:

- 1. Realizar las gestiones pertinentes para liberar el acceso al wifi en beneficio de los niños y adolescentes que viven en la Residencia “PRM PER Los Niños del Choapa”.**
- 2. Realizar las gestiones necesarias para 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.**
- 3. Contar con un espacio apropiado para que los NNA puedan mantener el contacto con sus familiares y personas significativas, garantizando de esta forma el derecho a la privacidad de los NNA.**

⁵ Naciones Unidas (2010), “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, párr.6. 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.

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.

5. Ámbitos relevantes en la vida de los niños y niñas.

En el **ámbito de Educación**, no se han realizado las gestiones de forma oportuna ni adecuada para escolarizar a los niños y niñas, estando a la fecha de la visita sin colegio y sin apoyo pedagógico continuado. Es sumamente importante destacar que ha transcurrido un mes desde el momento del traslado de los NNA desde Los Vilos a Illapel, tiempo suficiente para realizar las gestiones relativas a facilitar la situación educacional de éstos. Sin perjuicio de ello, hay que mencionar que dicha gestión hubiera podido realizarse previo al traslado de los NNA facilitando de esta manera la adaptación de los NNA a su nuevo entorno continuando con sus tareas educativas de forma remota y perpetuando el hábito de estudio. Según conversaciones con las niñas a las que se tuvo la oportunidad de entrevistar, no hay una claridad respecto a la organización diaria en cuanto a la realización de guías y apoyo por parte de la profesional psicopedagoga.

En este sentido, es importante mencionar que la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 28, reconoce el derecho a la educación de los niños y la obligación de los Estados partes a adoptar medidas “(...) a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho.” En virtud de lo anterior, se debiesen invertir esfuerzos en disponer de opciones educativas adecuadas y pertinentes, que garanticen el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en estos centros proteccionales. En esta línea es importante relevar que los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado se encuentran en una posición de particular vulnerabilidad, por lo que deben recibir, por parte del Estado, una protección reforzada y prioritaria. Según la Convención de los Derechos del Niño, en su artículo 28 declara que todos los NNA tienen derecho a la educación y es obligación del Estado asegurarla, así mismo, siguiendo el artículo 20, es obligación del Estado proporcionar protección especial a los niños privados de su medio familiar y “se prestará particular atención a la conveniencia de que haya continuidad en la educación del niño”¹⁰.

En el **ámbito recreativo**, aun contando con un espacio adecuado para poder realizar actividades, la residencia carece de una planificación de actividades lúdicas, dejando el entretenimiento y este tipo de actividades más bien a la imaginación de los NNA. Una de las NNA expone su interés por actividades deportivas tales como fútbol o baloncesto. Detalla como actividades enmarcadas en el ámbito de la recreación: juego con pelota, olimpiada, juego de rol y fiesta de cumpleaños. En virtud del espacio exterior con el que cuenta la residencia, tiene grandes posibilidades para la realización de actividades lúdicas y deportivas, y así lo demanda una de las NNA con la que conversamos que explícitamente pide “que hagan más juegos, como la pelota, quiere hacer deportes y jugar fútbol”, por lo que sería recomendable la organización de actividades enfocadas a áreas deportivas como sugerencia, una academia de fútbol o baloncesto.

En esta línea, el Comité de los Derechos del Niño, en su declaración de 8 de abril de 2020 “*advierte sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños*”, e insta a “*explorar soluciones alternativas y creativas para que los niños disfruten de sus derechos de descanso, ocio, recreación y actividades culturales y artísticas. Dichas soluciones deben incluir actividades supervisadas al aire libre al menos una vez al día que respeten los protocolos de distancia física y otras normas de higiene, y actividades culturales y artísticas para niños en la televisión, la radio y en línea*”¹¹.

Por todo ello, se solicita y recomienda a Ud. que intervenga, de manera directa y urgente en este ámbito, para:

1. **Escolarización de todos los niños y niñas que viven actualmente en la Residencia “Los Niños del Choapa”, teniendo en cuenta su nivel educativo o NEE.**
2. **Planificación de actividades lúdicas y recreativas dirigidas a los NNA.**
3. **Incluir dentro de las actividades propias de la Residencias la implantación de academias deportivas de fútbol o baloncesto, e implementar con equipamiento adecuado para su realización.**

¹⁰ Convención de los Derechos del Niño. Art. 20 y 28.

¹¹ Declaración del Comité de los Derechos del Niño. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CRC/Shared%20Documents/1_Global/INT_CRC_STA_9095_E.pdf- Traducción de Francisco Estrada V.



La elaboración del presente listado de solicitudes y recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a su Residencia focalizar su intervención en los temas más urgentes de resolver, para lograr restituir y garantizar los derechos humanos de los niños y adolescentes que habitan en la Residencia “REM-PER Los Niños del Choapa”, considerando que su intervención oportuna y adecuada permitirá dar efectivo cumplimiento al deber del Estado de Chile de brindar efectiva protección y cuidado a quienes tiene bajo su dependencia y cuidado, particularmente en un contexto sanitario tan complejo como el actual.

Teniendo en consideración la relevancia que tienen para la vida de los niños y adolescentes las deficiencias abordadas en el texto de este Oficio, le solicito a Ud. tener a bien informar cuáles son las acciones que se ejecutarán para abordar la situación de los niños y adolescentes que viven en Residencia “REM PER Los niños del Choapa” garantizando su derecho a ser oídos y su derecho a la participación en dicho proceso, con el objeto de garantizar y restituir sus derechos, **dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción del presente Oficio**, vía correo electrónico a macrozonacentronorte@defensorianinez.cl, evitando la entrega de correspondencia presencial en razón de la crisis sanitaria que vive el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

**NELLY DEL PILAR MEDINA BUSTAMANTE
ABOGADA COORDINADORA
MACROZONA CENTRO NORTE
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

NMB/JMM/epr

Distribución:

- Archivo Dirección Defensoría de la Niñez Macrozona Centro Norte 124-2020.
- Secretaría Gabinete Defensoría de la Niñez.
- Coordinación Ejecutiva Defensoría de la Niñez.
- Directora Unidad de Protección Defensoría de la Niñez.
- Unidad de Visitas Defensoría de la Niñez.