

**OFICIO N° 393/2020**

**ANT.:** Visita remota a Residencia “RPM PER Padre Pienovi”, realizada con fecha 29 de abril de 2020.

**MAT.:** Solicita intervención e información que indica.

**Santiago, 18 de mayo de 2020**

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

**A: SRA. CLAUDIA DE LA HOZ CARMONA  
DIRECTORA NACIONAL (S)  
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, en relación a los antecedentes recabados en la visita remota realizada por nuestra institución, en contexto de emergencia sanitaria, a la Residencia “**RPM PER Padre Pienovi**”, ubicada en la comuna de Villa Alemana, Región de Valparaíso.

Para dar contexto a esta petición, es preciso 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 29 de abril de 2020, a la Residencia “**RPM PER Padre Pienovi**” mediante videoconferencia, en la que se entrevistó a la directora de la Residencia, a una enfermera funcionaria, así como a un adolescente. En dicha instancia, las profesionales visitantes pudieron detectar algunas fortalezas de la Residencia administrada por su Servicio, así como también ciertos nudos críticos, tanto en la institución visitada como en el intersector, los que afectan el ejercicio de derechos de los niños y adolescentes que ahí viven. Por ello, en el presente Oficio se mencionarán las fortalezas y buenas prácticas observadas, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los niños y adolescentes que permanecen en la Residencia. Posteriormente, se emitirán solicitudes y recomendaciones a su Servicio y también a la Residencia “RPM PER Padre Pienovi” para superar las falencias observadas.

## **1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS**

### **1.1. Buena disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita.**

Lo primero a destacar en visita realizada por la Defensoría de la Niñez al PRM-PER Padre Pienovi, fue la buena disposición de los funcionarios de la Residencia en general, y de la directora Claudia Millán, en particular, quien, habiendo problemas de conectividad en el momento de comenzar la visita remota, buscó todas las opciones y estrategia para que pudiera llevarse a cabo con un estándar mínimo de calidad. Así mismo, se pudo realizar la visita virtual por las distintas dependencias de la Residencia, posibilitando la conversación con niños y adolescentes

### **1.2. Transparencia en el discurso de la dirección y rápida entrega de información.**

Es destacable la claridad con la que tanto la directora como la profesional de enfermería que acompaña en la entrevista inicial, reconocen las deficiencias con las que cuenta la Residencia en el actual contexto de la alerta sanitaria. Realizan un análisis sincero de la situación insostenible en la que se encontraría la Residencia en caso de llegar a darse un contagio masivo. Así mismo, son capaces de visualizar sus nudos críticos, con la intención de resolverlos. Tanto la dirección de la Residencia PRM-PER Padre Pienovi, como el resto de los profesionales, muestran una total disposición, para facilitar y entregar la información solicitada por el equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez, de los niños y adolescentes que allí residen. Se informa de niños y adolescentes solicitados, tanto en el momento de la visita, como a posteriori, a través de correo electrónico.

### **1.3. Buen estado de las instalaciones.**

Las instalaciones mostradas a través de la visita remota se aprecian bien cuidadas y mantenidas. Según lo observado las diversas casas con las que cuenta la Residencia cuentan con espacios diferenciados según necesidades y actividades, tales como comedor, salas de taller, salas de juegos, jardín exterior, espacios abiertos habilitados para la realización de deporte y talleres al aire libre. De todos modos, hay que considerar las limitaciones de la observación en contexto de visitas remotas, en cuanto no se pueden verificar de manera acuciosa dichos espacios.

### **1.4. Sala de aislamiento.**

La Residencia cuenta con un espacio habilitado para aislamiento en caso de contagio. Se trata de una casa dentro del espacio residencial, anteriormente utilizada para tareas administrativas que cuenta con diversas salas y piezas diferenciadas y dos baños. Actualmente se ha habilitado para este fin, contando con dos piezas equipadas con camas y mobiliario básico, un espacio o sala común, dos baños diferenciado para niños y adolescentes y educador/a. la casa cuenta con otras dos piezas, sin habilitar actualmente, pero con el equipamiento disponible para utilizarlas para tal fin, si fuese necesario.

### **1.5. Actividades lúdicas y recreativas.**

Ante esta situación de cuarentena preventiva, se han instaurado varios talleres para el entretenimiento a través del juego y actividades recreativas de los niños y adolescentes, tales como talleres de cocina y talleres de manualidades. Ambas actividades se estaban desarrollando durante nuestra visita remota, en la cual se pudo observar a niños y adolescentes participando.

## **2. SOLICITUDES Y RECOMENDACIONES AL SERVICIO NACIONAL DE MENORES PARA SU INTERVENCIÓN RESPECTO A LA RESIDENCIA "PRM PADRE PIENIVI".**

### **2.1. Ausencia de tecnología suficiente, que impiden y/o dificultan 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 específicamente no cuenta con equipos tecnológicos suficientes. En razón de lo anterior, solo nos pudimos contactar con la Residencia por medio del teléfono celular particular de la Directora, el que se obtuvo realizando gestiones específicas para obtenerlo.

Esta situación reviste la 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 Directora señaló que se da la posibilidad a los niños y adolescentes que viven en la Residencia 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. Actualmente pueden hacer llamadas telefónicas a sus familias, lo que se realiza siempre que lo demandan los NNA debido a esta situación de emergencia sanitaria, de cara a bajar la ansiedad de los mismos, sin embargo, la comunicación vía videoconferencia es más limitada debido a que la escasez de equipos se los impide.

**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. Específicamente, las casas que componen la Residencia cuentan con equipos informáticos, pero su uso se encuentra restringido a los funcionarios/as, razón por la cual los niños y adolescentes no lo pueden utilizar regularmente. 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 adolescentes y sus familias o personas significativas, así como también para garantizar la continuidad de las diversas intervenciones que requieren los niños y adolescentes 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 los niños y adolescentes, 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 2º 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 las niñas y adolescentes 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”*<sup>1</sup>.

En contexto de esta pandemia, el Comité de los Derechos del Niño<sup>2</sup> 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”*<sup>3</sup>.

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”*<sup>4</sup>.

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 CREAD *“(…) se debe procurar priorizar el contacto telefónico u otro medio tecnológico*

<sup>1</sup> Naciones Unidas (2010), “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 80

<sup>2</sup> 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>.

<sup>3</sup> Ibid. p.7.

<sup>4</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020), Pandemia y derechos humanos en las Américas, Resolución 1/20, párr.63.



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<sup>5</sup>. Esta indicación de actuación, en el “PRM PER Padre Pienovi”, 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 las niñas y adolescentes que viven en la misma.

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

1. Realizar las gestiones pertinentes para liberar wifi en beneficio de los niños y adolescentes que viven en la Residencia “PRM PER Padre Pienovi”.
2. 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.

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

Según lo mencionado por la Directora, y lo comprobado en la visita remota, la Residencia cuenta con un espacio habilitado de forma adecuada para aislamiento en caso de presentar el contagio o sospecha de tal de algún residente. Específicamente, han habilitado una casa anteriormente destinada oficinas de administración, la cual cuenta con dos habitaciones habilitadas y dos más por habilitar, dos baños y un espacio de estancia común. En este sentido, la Directora plantea su inquietud respecto a la posibilidad de contagios que afecten a varios niños y adolescentes al mismo tiempo, considerando las limitaciones del espacio de aislamiento con el que cuentan, la escasez de insumos preventivos tales como mascarillas, toallas de papel, máscaras faciales, desinfectantes de superficie o alcohol, la inexistencia de elementos preventivos para personal que cuidaría de enfermos en caso de contagio, y de los recursos humanos disponibles para atender a los niños y adolescentes que lo requieran; así como que hubieren tanto funcionarios/as contagiados como con sospecha de contagio, quienes deberían, por seguridad, mantenerse en aislamiento.

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.

En este sentido, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos señala, respecto de las instituciones de cuidado residenciales, que “(...) se debe asegurar acciones de prevención del contagio en estas unidades, además de establecer protocolos de emergencia orientadores para los equipos y personas que tengan niños a su cargo”. Si bien su Servicio ha 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 a su Servicio:

1. Asegurar, con medios de verificación, el conocimiento íntegro de los protocolos dictados por su Servicio por parte de todos los/las funcionarios/as de SENAME y de los organismos colaboradores.
2. Realizar, 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.

## 2.3. Mayor coordinación y articulación con el Ministerio de Salud (MINSAL), atendiendo que los niños y adolescentes que viven en la Residencia se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

<sup>5</sup> Sename (2020). “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios.”, p. 8.



La Directora refiere que no ha habido una comunicación directa con MINSAL, dándose sólo el apoyo del CESFAM, y no existiendo un programa específico de actuación ante el estado de pandemia, aunque refiere un apoyo importante y seguimiento continuo del CESFAM, sin embargo, no existe atención prioritaria a la población infantoadolescente que vive en la Residencia, atendiendo a su particular situación de vulnerabilidad.

**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.

Esta falta de coordinación en el área de salud da cuenta de la inexistencia de repuestas a las necesidades de los niños y adolescentes de la red de salud. Actualmente, no existe una atención idónea y pertinente de atención por parte del sistema de salud para los niños y adolescentes en la Residencia, dependiendo más de la buena voluntad de la enfermera que se encargue de la supervisión de sus casos que de la obligatoriedad de los Centros Médicos de dar respuesta adecuada a la situación de salud de los niños y adolescentes que viven en la Residencia. No existe una entrega de medicamentos al centro residencial, teniendo que ser los funcionarios del mismo los que se trasladen a solicitar tanto las recetas como a retirar los tratamientos, haciendo las filas y esperas normales, con el consiguiente riesgo de contagio tanto para el funcionario como para los niños y adolescentes que residen en el Centro, lo cual se ha agudizado en el contexto de emergencia sanitaria, por lo que las medidas que se han adoptado hasta el momento precarizan aún más un sistema que no responde adecuada ni oportunamente a las necesidades de los niñas y adolescentes.

Por otro lado, respecto a la Campaña de vacunación contra la influenza, se hace de forma extensiva tanto a los niños y adolescentes del centro residencial, como a los que ya se encuentran en fase de acercamiento familiar. Pero observamos un nudo crítico, respecto a la vacunación de los funcionarios de la Residencia PRM-PER Padre Pienovi, quienes no reciben tal vacuna, a excepción de los técnicos de enfermería, considerando tal situación de alto riesgo para la comunidad residencial, tanto de niños y adolescentes como de funcionarios.

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”*<sup>6</sup>.

Si bien su Servicio no es el único responsable de desplegar las medidas y acciones necesarias para el efectivo ejercicio a la salud tanto física como mental de las niñas y adolescentes que viven en la Residencia, en el artículo 3º, numeral 10º, Decreto Ley N°2.465, se establece que le corresponderá especialmente a Sename *“Efectuar la coordinación técnico-operativa de las acciones que, en favor de los menores de que trata esta ley, ejecuten las instituciones públicas y privadas”*, por lo cual, relacionando lo anterior con su objetivo principal, a saber, *“contribuir a proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en el ejercicio de los mismos y a la reinserción social de adolescentes que han infringido la ley penal, de conformidad al artículo 2º de esta ley”*, se solicita y recomienda a su Servicio coordinarse, con extrema urgencia, con el Ministerio de Salud, para articular las acciones pertinentes y necesarias para:

1. **Elaborar y socializar, adecuadamente, un protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que deben adoptar los funcionarios de Sename en la eventualidad de que haya niños y adolescentes contagiados en la Residencia.**

<sup>6</sup> Comité de los Derechos del Niño (2020), op.cit., N° 5.



2. Contar con dispositivos de salud mental adecuados, tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niños y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia.
3. Asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remota para los niños y adolescentes, a modo de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos, actualización de diagnósticos, revisión y ajuste de medicamentos y seguimiento de sus procesos, puesto que hasta el momento solo se ha dado continuidad a los tratamientos farmacológicos previamente indicados.
4. Urgente vacunación contra la Influenza de funcionarios de la Residencia, ya que solo recibieron la vacuna el personal sanitario, percibiéndose como un riesgo importante para la salud de la comunidad residencial, en esta situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo.

#### 2.4. Atención disminuida de los servicios y programas de la red Sename a los niños y adolescentes que se encuentran viviendo en el “PRM-PER Padre Pienovi”.

La atención de los servicios y programas de la red, en contexto de pandemia, se destaca como un nudo crítico por la Directora de la Residencia, quien señala que los niños y adolescentes se encuentran, en general, más ansiosos, y por ello, necesitan mayor atención. Para abordar esta situación, se intenta hacer una mayor vinculación con ellos y hacer otras actividades fuera de la rutina cotidiana.

Las duplas de intervención del Centro Residencial siguen trabajando de forma remota “relativa”, esto se traduce en que continúan manteniendo contacto con las familias de los niños y adolescente e incluso realizando visitas domiciliarias en casos de urgencia cumplimiento las medidas preventivas requeridas, además de atender a los niños y adolescentes, que se encuentran con unos niveles muy elevados de ansiedad ante los protocolos de prevención, y sobre todo de distanciamiento social con el exterior.

Los programas externos que intervienen con niños y adolescentes que viven en la Residencia son, en general, Programa Reparatorio de Maltrato PRM y Programa de Intervención Especializada PIE. La intervención se realiza a través de videollamada, de forma remota y escasa. Específicamente, la Directora reporta que el PRM (Kalful) contacta una vez a la semana. Sin embargo, el resto de los programas (Ciudad del Niño y Paicabí) sólo realiza llamadas de seguimiento. Por su parte, respecto a los programas de representación judicial, es importante señalar que los abogados del Programa Mi Abogado mantienen contacto con los niños y adolescente. Sin embargo, los abogados del Programa de Representación de Sename no han mantenido contacto con los niños y adolescentes desde que inició la alerta sanitaria.

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”.

Por lo anterior, Sename debe invertir esfuerzos en seguir manteniendo las atenciones dispuestas para el adecuado desarrollo y cumplimiento de los planes de intervención dispuestos para cada niño y adolescentes, así como de disponer de alternativas de atención adecuadas y pertinentes, que garanticen el desarrollo integral de los niños y adolescentes que se encuentran en la Residencia. De la misma forma debiese ocurrir con la atención jurídica, los abogados de los niños y adolescentes debieran estar más presentes y cercanos, de modo de garantizar el derecho a ser oído y a la participación de los niños y adolescentes en su proceso judicial. En definitiva, la crisis sanitaria planteada por el COVID-19 revela que la atención psicosocial y jurídica para estas circunstancias no sólo debe estar disponible, sino que también debe adaptarse a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes.

En razón a lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con extrema urgencia que, en virtud del artículo 3º, numeral 10º, Decreto Ley N°2465:

1. Realice las coordinaciones técnica-operativas necesarias con los programas externos de la red Sename que intervienen con los niños y adolescentes de la Residencia “PRM-PER Padre Pienovi”, con el objetivo de que se cumpla con la obligatoriedad de su intervención, cumpliendo con las medidas de seguridad, pero sin dejar de lado las atenciones y programas de intervención específica iniciados con los niños y adolescentes.



2. Realice las coordinaciones técnicas operativas necesarias con el programa “*Mi abogado*”, para que se retomen los contactos con los niños y adolescentes.

#### 2.5. Se detectan algunas prácticas inadecuadas en el funcionamiento y uso de las infraestructuras de la Residencia.

Durante la visita remota ejecutada junto con la directora del centro residencial “PRM-PER Padre Pienovi”, se detecta como nudo crítico la limitación de uso de los espacios destinados a dormitorios para los niños y adolescentes. En general, se evidencia que la distribución de las casas en las cuales viven los niños y adolescentes se realiza con base en una diferenciación de las edades de los niños y adolescentes, ubicando a los niños de hasta 12-13 años en una casa y los adolescentes de entre 13-14 y 17 en otras, habiendo en cada casa no más de 9 niños. Los dormitorios de los niños y adolescentes no son individuales, se trata de una pieza dividida por muros que le da cierta privacidad a cada niño o adolescente pero no llega a ser individual. La disposición de los NNA en ellas es intencionada evaluando la idoneidad de ubicación de cada uno de los niños y adolescentes que ocuparán un lugar en esta pieza común, según edad y características personales de los niños y adolescentes. Las piezas permanecen cerradas durante el día, y para poder acceder a ellas los NNA deben pedir autorización a la educadora o educador de turno. Cada casa tiene un baño común para los niños y adolescentes, equipado con 4 inodoros y 3 duchas, según nos informa la directora, ya que no pudimos acceder al mismo. Existe un espacio de uso común con televisor, sofá y mesa con sillas, además de la ropería donde están guardados las pertenencias de cada niño o adolescentes. El espacio exterior de la casa es amigable con mucho espacios naturales y pistas deportivas, así como lugares habilitados para la realización de talleres de soldadura y orfebrería.

Por ello, se solicita y recomienda que, a la máxima brevedad:

1. Se evalúe la pertinencia de contar con las habitaciones de niños y adolescentes cerradas durante el día, obligando la estancia de los mismos en las salas comunes y espacios abiertos, en detrimento de espacios personales donde desarrollar su autonomía e independencia, además de respetar momentos personales en espacios de descanso de la rutina diaria. En este sentido se recomienda atender a la autonomía progresiva de los niños y adolescentes en el ejercicio de sus derechos, considerando debidamente su opinión y decisiones respecto a ámbitos tan relevantes como el descrito.

#### 2.6. Falta de oferta pertinente para adolescente residente en PRM-PER Padre Pienovi.

Se da la excepcionalidad dentro de la Residencia del ingreso de un caso de emergencia que es derivado a la institución en enero de 2018. Se trata del adolescente de iniciales [REDACTED] cédula de identidad [REDACTED] con diagnóstico de salud mental complejo, relacionado con:

- Trastorno generalizado del desarrollo.
- Disarmonía psicótica con defensas autistas.
- Trastorno vincular severo, desajustes conductuales secundarios.
- Antecedentes de víctima de maltrato grave.
- Institucionalización.

Desde su ingreso se cuenta con apoyo de programa 24/7, lo que ha permitido contar con los recursos para atender sus necesidades especiales, principalmente contar con un educador para su cuidado exclusivo y para la adquisición de algunos fármacos no cubiertos por el sistema público de salud. Desde marzo de 2012 se activa protocolo de emergencia de acuerdo a descompensaciones consecutivas del niño referido debido a la dificultad con la que se encuentra la Residencia para responder a las necesidades del mismo, Desde el programa se ha solicitado el traslado a un programa más adecuado a las particularidades del adolescente, ya que desde la Residencia y su proyecto adecuado a las bases técnicas de su Servicio no pueden ofrecer una atención acorde a las condiciones de protección, estabilidad y contención que él necesita, lo que resulta altamente vulnerador de sus derechos. Se ha solicitado a Tribunales de Familia el traslado del mismo en varias ocasiones, sin respuesta positiva.

Cabe mencionar que, en las *Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*, en su art. 83, se detalla como condición general aplicable a todas las modalidades de acogimiento alternativo formal el hecho de que “*los acogedores deberían promover la salud de los niños que tengan a su*



cargo y tomar disposiciones para proporcionarles atención médica, orientación y apoyo cuando sea necesario”<sup>8</sup>.

Por ello, se solicita y recomienda que, a la máxima brevedad:

1. Se realice una evaluación técnica de la situación del niño y su contexto actual, de modo de analizar la pertinencia de su permanencia en la Residencia, considerando sus necesidades y características particulares y la idoneidad de la intervención que en salud mental provee la Residencia y/o los programas ambulatorios en su caso. En este proceso es importante atender al interés superior del adolescente, lo que implica principalmente escuchar y considerar debidamente sus intereses y opiniones.

#### 2.7. Abordaje de situaciones de maltrato a NNA residentes en “PRM-PER Padre Pienovi”.

Existen antecedentes de malos tratos dentro del centro que son abordados con la directora de la Residencia, ampliándonos la información obtenida a través del informe de visita del Poder Judicial. Ante esto hechos de maltrato sufrido por NNA por parte de funcionarios y funcionarias de la Residencia PRM-PER Padre Pienovi, la directora nos confirma sobre la desvinculación de dos educadores y la amonestación a un tercero, debido a ciertas situaciones de violencia vividas en la Residencia. Los motivos de esta decisión por parte de la dirección de la Residencia fueron los siguientes:

1. Educador desvinculado. En una ocasión lanza un objeto (escobillón) a un NNA. En otra ocasión (en contexto de broma, según nos indica la directora), golpea a NNA en el brazo. En este caso se decide desvincular de forma definitiva a este educador, ya que sus acciones y forma de actuar con NNA no se corresponden con el trato adecuado y deseado por el centro para los NNA residentes. Esta situación ocurre en abril de 2020. Se activa circular 5 y se presenta denuncia a Fiscalía y Tribunal de Familia.
2. Educador desvinculado temporalmente. En una situación de conflicto y descompensación de NNA dentro de la residencia, el educador es acusado por golpear a una NNA con una cachetada. En este caso, el educador es suspendido de sus funciones mientras dure la investigación. Esta situación ocurre en febrero de 2020. Se activa circular 5 y se presenta denuncia a Fiscalía y Tribunal de Familia.
3. Educadora amonestada. Educadora habla mal del equipo de profesionales ante el resto de la comunidad y amenaza a NNA con eliminar los contactos con su familia, si es que daba alguna información respecto a lo sucedido con el educador desvinculado temporalmente. Esta situación ocurre en marzo de 2020.

Según informa la directora, las situaciones de violencia por parte de funcionarios a NNA no es algo que ocurra de forma recurrente, fueron hechos puntuales, tomándose las medidas oportunas para apartar a las personas implicadas. Tras estos acontecimientos, y como medida para prevenir la violencia en la comunidad, la Residencia PRM-PER Padre Pienovi, decide organizar unas Jornadas sobre el Buen Trato, impartida por el equipo de psicólogos y dirigidas tanto a Educadores y Educadoras como a niños y adolescentes.

Sin perjuicio de lo anterior, se decide desde la Defensoría de la Niñez indagar y mantener seguimiento de situaciones de esta índole que pudieran detectarse, a través de la Macrozona Centro-Norte, bajo cuya competencia territorial se encuentra la Residencia PRM-PER Padre Pienovi.

La Convención sobre los Derechos del Niño establece, en su artículo 19, que los Estados deberán adoptar medidas para proteger a la niñez contra *“toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”*.

La Observación General N°13, del Comité sobre los Derechos del Niño, analiza cada una de las formas de violencia definidos en la Convención sobre los Derechos del Niño. En este sentido, define al *“castigo, como una forma de violencia que usa la fuerza física con la pretensión de causar dolor o incomodidad. En la mayoría de los casos se trata de pegar a los niños (“manotazos”, “bofetadas”, “palizas”), con la mano o con algún objeto —azote, vara, cinturón, zapato, cuchara de madera, etc. Pero también puede consistir por ejemplo en, dar puntapiés, zarandear o empujar a los niños, arañarlos, pellizcarlos, morderlos, tirarles del pelo o de las orejas, golpearlos con un palo, obligarlos a ponerse en posturas incómodas, producirles quemaduras, obligarlos a ingerir alimentos hirviendo u otros productos”*. Asimismo, esta observación define la tortura como *“acto de violencia contra un niño para obligarlo a confesar, castigarlo extrajudicialmente por conductas ilícitas o indeseadas u obligarlo a realizar actividades contra su voluntad, cometido por lo general por la policía”*.

<sup>8</sup> Sename (2020), “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios.”, p. 15.



*y otros agentes del orden público, el personal de los hogares y residencias y otras instituciones y las personas que tienen autoridad sobre el niño, incluidos los agentes armados no estatales”.*

Por ello, se solicita y recomienda que, a la máxima brevedad:

1. Se continúe con las acciones de supervisión, seguimiento y vigilancia respecto a posibles situaciones de maltrato de funcionarios y funcionarias a niños y adolescentes de la Residencia PRM-PER Padre Pienovi, y se impongan las sanciones correspondientes a dichos actos.
2. Diseñe, implemente y socialice un plan o programa de formación continua, desde un enfoque de derechos humanos, a los/las funcionarios y profesionales y niños y adolescentes, enfocado en promover el buen trato para una mejora de la convivencia en la Residencia PRM-PER Padre Pienovi.
3. Protocolo básico para el abordaje de vulneración de derechos de NNA dentro de la residencia que involucre la activación de circular O5, denuncia a Fiscalía y Tribunal de Familia y acciones reparatorias por vulneración de derecho de NNA en el entorno alternativo de cuidado en centro residenciales.
4. Habiendo dado cuenta la directora de PRM-PER Padre Pienovi de situaciones concretas de maltratos que generaron consecuencias de desvinculación y amonestación respecto de los funcionarios, se informe los nombres y RUT de los NNA y los tres funcionarios involucrados, a fin de corroborar la existencia de las denuncias correspondientes ante Ministerio Público o, en su caso, interponerlas en virtud de nuestra obligación legal.

La elaboración del presente listado de solicitudes y recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a su Servicio 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 “PRM-PER Padre Pienovi”, 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 el “PRM-PER Padre Pienovi”, 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 [contacto@defensorianinez.cl](mailto:contacto@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.,



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

JMM/

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Archivo Defensoría de la Niñez