



**OFICIO N° 425/2020**

**ANT.:** Informa visita a Residencia RPL - PER Ignazio Sibillo Punta Arenas.

**MAT.:** Remite recomendaciones que indica.

**SANTIAGO, 01 de junio 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 saludar cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, vengo en **informar y proveer recomendaciones** elaboradas en el contexto de la ejecución de una **visita remota, realizada por esta Defensoría de la Niñez, con fecha 22 de abril de 2020, a la Residencia RPL-PER Ignazio Sibillo**, ubicada en Punta Arenas, cuya administración es efectuada por un Organismo Colaborador de su Servicio.

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”.*

Es preciso mencionar que, en reconocimiento del complejo escenario de pandemia por Covid-19, con fecha 15 de marzo de 2020, SENAME publica la primera edición de los protocolos de actuación frente al Coronavirus para los establecimientos residenciales, a saber, el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial de AADD”* y el *“Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”*, los que han sido actualizados periódicamente. De acuerdo a éstos, y en función de garantizar y resguardar los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del estado, **la Defensoría de la Niñez comienza a implementar visitas por medios remotos, para continuar ejerciendo sus funciones legales de monitoreo, pero evitando a toda costa exponer a los niños, niñas y adolescentes a situaciones de riesgo.**

En este escenario, con fecha 22 de abril de 2020, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, visitó de manera remota, por medio de videollamada, la Residencia RPL



Ignazio Sibillo. Durante la visita, se realizaron entrevistas al Director de la Residencia, a la dupla psicosocial y a la coordinadora de casa, y se realizó un recorrido virtual por las dependencias de la misma. Esto, a fin de conocer el funcionamiento general de la residencia, especialmente en contexto de emergencia sanitaria, y conocer las condiciones de vida de los niños y niñas, de modo tal de identificar fortalezas y nudos críticos y entregar recomendaciones a las instituciones competentes, en este caso, su Servicio, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños y niñas que allí se encuentran, los cuales se detallarán en el texto de este Oficio.

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

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

En primer lugar, se debe destacar la buena disposición del Director de la Residencia, Sr. Hugo Barría, ante la visita de la Defensoría de la Niñez, evidenciado en el esfuerzo demostrado, tanto por él como por los profesionales de la residencia, para solucionar inconvenientes técnicos para poder dar continuidad a la visita y entrevistas realizadas. Igualmente, se destaca que el director facilita la visita remota de la residencia propiciando la presentación tanto de funcionarios como de los niños y niñas que se encontraban en ella. Asimismo, a partir del discurso del Director se puede reconocer motivación y compromiso en el trabajo con las niñas y niños, siendo estas características fundamentales a la hora de generar buenas prácticas.

### **1.2. Instalaciones de la Residencia y trato afectivo:**

Por otra parte, las instalaciones se aprecian bien cuidadas y mantenidas, con espacios diferenciados según las necesidades y actividades (comedor, salas de taller, de juegos, jardín interior, etc.) y con elementos de propios de los niños y niñas en sus habitaciones (dibujos, muñecas, etc.) lo que demuestra una preocupación por entregar espacios adecuados al desarrollo individual de cada niño y niña. Asimismo, se puede observar un trato amable y cercano por parte del Director y los funcionarios/as hacia los niños y niñas que permanecen en la Residencia.

### **1.3. Actividades recreativas y encuesta de intereses.**

Durante la vista se observa preocupación por parte de la Residencia por tener una variada gama de actividades para los niños y niñas, en las cuales se integran aspectos educativos, acordes a etapa del ciclo vital, así como el desarrollo de una encuesta, aplicada por la dupla psicosocial de esta institución, destinada a identificar los intereses de los niños y niñas y que busca ser la base de la construcción de actividades recreativas de la residencia. Este esfuerzo por recabar y conocer los intereses de ellos y ellas demuestra una preocupación por entregar actividades atingentes y oportunas a los intereses y necesidades de los referidos.

## **2. PRINCIPALES NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES EFECTUADAS A SU SERVICIO**

### **2.1. Escasa autorreflexión crítica y problematización de las implicancias de la pandemia de Covid-19.**

Durante la visita se aprecia una escasa autorreflexión crítica respecto de posibles limitaciones, dificultades o problemas que pudiera tener la Residencia, ya sea a nivel interno como externo, lo que se manifiesta en una limitada evaluación sobre aspectos a fortalecer y mejorar, siendo la única problemática que refieren el aburrimiento de los niños y niñas durante la cuarentena. A su vez, se aprecia a una limitada problematización sobre el contexto de emergencia sanitaria que estamos viviendo, y los efectos e implicancias que esto tiene para la salud física y psicológica de las personas, lo que se evidencia en una constante disminución de la importancia que esta pandemia reviste. Esto es de suma gravedad, entendiendo que afecta en la



toma de medidas de prevención, convirtiéndose así en un riesgo para la seguridad sanitaria de los niños y niñas y de los funcionarios/as.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Propiciar y asegurar espacios de formación y reflexión por parte de los funcionarios/as de la Residencia, tendientes a fomentar el compromiso y la responsabilidad en la evaluación crítica respecto al funcionamiento de la Residencia y a la situación en la que se encuentran los niños y niñas. Esto es especialmente relevante en contexto de pandemia, siendo fundamental que cuenten con instancias de formación y reflexión sobre el impacto que esto tiene en los niños y niñas y sobre el rol que cada funcionario/a tiene para la adecuada prevención y abordaje de situaciones de enfermedad.**

## 2.2. Incorrecta aplicación del Protocolo de SENAME por Covid-19.

En relación al punto anterior, y en lo que respecta a la actualización del protocolo, de fecha 17 de abril de 2020, vigente a la fecha de la visita, se observa, y se constata conforme a lo manifestado por el Director como por los funcionarios/as, que no se estarían cumpliendo adecuadamente todas las medidas de prevención decretadas, específicamente las referidas al uso de mascarilla, propiciar la distancia física e interrupción de visitas externas.

El Director señala que han continuado ingresando profesionales externos a la residencia en periodo de cuarentena, lo que constituye en una falta grave y un incumplimiento del protocolo como también de la ordenanza nacional establecida en el Decreto Número 227, de 01 de abril de 2020<sup>1</sup> que establece cuarentena total para la comuna de Punta Arenas.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Garantizar y supervisar el adecuado y total cumplimiento de las medidas de prevención establecidas en el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”, en su versión más actualizada, en la Residencia referida.**
- En lo que respecta a protocolo Covid-19 se solicita a su servicio **extremar medidas tendientes a garantizar la socialización de los mismos de manera adecuada con todos los funcionarios de la Residencia RLP Ignazio Sibillo, constando con los debidos verificadores de ello.**
- **Garantizar y supervisar la interrupción inmediata de las visitas presenciales a la residencia, efectuadas por profesionales externos a ella, a fin de evitar riesgos de contagio, lo que es especialmente importante considerando los altos índices de contagio que existen actualmente en la región. En esta línea, se deben priorizar las intervenciones y supervisiones remotas, recurriendo a presenciales solamente en casos excepcionales y urgentes en que sea estrictamente necesario para el cuidado y protección de los niños y niñas.**

## 2.3. Deficiente comunicación y coordinación tanto interna como con el intersector.

Durante la ejecución de la visita se pudo evidenciar una débil comunicación y coordinación, tanto al interior de la Residencia, entre los distintos funcionarios/as, así como también entre la Residencia y la red de SENAME y otras instituciones del territorio. Esto queda de manifiesto en el desconocimiento, tanto del Director como de las funcionarias entrevistadas, respecto de los procesos de intervención y de los servicios y programas ambulatorios que forman parte de los planes de intervención individual de los niños y niñas. Esto es muy grave ya que esta

---

<sup>1</sup> <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/04/01/42621-B/01/1747889.pdf>

articulación es imprescindible para un abordaje oportuno, pertinente e integral de los procesos de vinculación y reparación de los niños y niñas, siendo deber del Estado garantizar dicha articulación, según lo señalado en las *“Directrices sobre las modalidades de cuidado alternativo de niños”*<sup>2</sup>. La coordinación no solo debe ser una práctica habitual y permanente en el tiempo, sino aún mayor en tiempos de crisis como lo es la actual emergencia sanitaria.

De la misma manera, si bien su Servicio no es el único responsable de desplegar las medidas y acciones necesarias para el efectivo ejercicio de los derechos de niño y niñas que viven en la Residencia, en el artículo 3°, numeral 10°, 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 2° de esta ley”*

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Garantizar y supervisar que exista una comunicación, coordinación e intervención continua e integral entre los funcionarios/as de la Residencia**, incluyendo al Director, la dupla psicosocial, la coordinadora de casa y las educadoras de trato directo, de modo que todos cuenten con la información necesaria para apoyar adecuadamente los procesos de cada niño y niña.
- **Garantizar y supervisar que exista una comunicación, coordinación e intervención continua e integral entre la Residencia y los servicios, programas e instituciones del intersector, especialmente con programas ambulatorios de la Red SENAME, servicios de salud, de educación y todo otro organismo del intersector que permita asegurar la continuidad de las intervenciones psicosociales y otros servicios fundamentales para la salud y el desarrollo integral de los niños y niñas.**

#### 2.4. Contacto con las familias y/o figuras significativas.

A partir de lo observado en la visita efectuada, se advierte la necesidad de relevar la importancia y centralidad de las llamadas o videollamadas que se realizan entre los niños y niñas y sus figuras significativas, destacándolas como instancias fundamentales tanto para los niños/as como para sus familias, especialmente considerando el contexto de privación de visitas presenciales debido a la cuarentena. En este sentido, es esencial garantizar que sean un espacio no solo informativo y rutinario, sino realmente provechoso, en el que propicie al máximo la conexión, los vínculos y las experiencias compartidas, entendiendo el estrés adicional y las dificultades que genera la emergencia sanitaria y los efectos que esto tiene en las relaciones. Garantizar estos espacios es esencial, de acuerdo a estándares internacionales y recomendaciones efectuadas por organismos internacionales en la materia, como los emanados por Unicef en documentos como la *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”*, ya referidas, 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>3</sup>.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Establecer lineamientos claros y de obligatorio cumplimiento, orientados a propiciar y asegurar la mantención frecuente de contacto entre los niños y niñas y sus familias y/o figuras significativas, ya sea de manera presencial como remota.** Se debe asegurar que este sea un espacio de calidad y que esté orientado al

---

<sup>3</sup> Naciones Unidas (2010), *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”*, párr. 80.



cumplimiento de los objetivos de los planes de intervención individual de los niños y niñas respecto a su familia y comunidad, y no un mero intercambio de información.

## 2.5. Recursos tecnológicos y de conectividad.

En este ámbito, de acuerdo a lo señalado por los funcionarios/as de la Residencia, y conforme a la propia observación y experiencia del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, se resalta la urgente necesidad de mejorar la conectividad y el acceso a recursos tecnológicos con los cuales cuenta la Residencia. La videollamada se debe realizar por Whatsapp, al celular particular del Director, puesto que su computador no tiene cámara. Además, se señala que los niños y niñas no tienen acceso a computador, ya que son demasiado “pequeños”, sin embargo, cabe constatar que en la Residencia se encuentran niños y niñas hasta los 7 años de edad, los cuales sin lugar a dudas se beneficiarían de tener acceso a un computador a través del cual apoyar actividades recreativas y educativas, así como también el contacto con las familias y figuras significativas, mediante videollamadas.

En contexto de esta pandemia, el Comité de los Derechos del Niño<sup>4</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<sup>5</sup>.** 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>6</sup>.**

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio:

- **Garantizar que los niños y niñas de la Residencia tengan acceso, y puedan utilizar con la frecuencia necesaria, a un computador con cámara, con la compañía y facilitación de un adulto, entendiéndose lo importante que es hoy en día el acceso y uso de tecnologías para la recreación y el aprendizaje integral, y el rol preponderante que juegan en la posibilidad de mantener el contacto y la conexión familiar y social en contexto de emergencia sanitaria.**

La elaboración del presente Oficio, con 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 proteger, restituir y garantizar los derechos humanos de los niños y niñas que habitan en la Residencia RLP Ignazio Sibillo, 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 tutela. Responsabilidad que es resaltada y profundizada en el contexto sanitario nacional devenido por la pandemia de Covid-19.

Teniendo en consideración lo planteado, esperamos que las solicitudes y recomendaciones indicadas en el texto de este Oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. tener a bien informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, **dentro de un plazo de 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 anteriormente referidos.

---

<sup>4</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>5</sup> Ibid par.7

<sup>6</sup> Ibid par.7



La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a [contacto@defensorianinez.cl](mailto:contacto@defensorianinez.cl) evitando la entrega presencial de correspondencia considerando la grave crisis 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**

FBM/SSV  
Distribución:

- Destinatario
- Sr. Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sr. Mario Miranda, Director Regional SENAME Magallanes
- Sr. Hugo Barria, Director Residencia RPL Ignacio Sibillo
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez