



OFICIO N° 426/2020

ANT.: Visita realizada a Residencia RPL - PER Ignazio Sibillo. Punta Arenas.

MAT.: Remite recomendaciones respecto a RPL - PER Ignazio Sibillo, Punta Arenas.

SANTIAGO, 01 de junio de 2020

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

**A: SR. HUGO BARRÍA DÍAZ
DIRECTOR
RPL-PER CASA DE ACOGIDA IGNAZIO SIBILLO**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, en virtud del artículo 4° letras f), g), h) e i) de la Ley N°21.067, que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, mediante este oficio vengo en **informar y proveer de recomendaciones** elaboradas en el contexto de la ejecución de una visita remota, realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez, a la Residencia RPL – PER Ignazio Sibillo de Punta Arenas, institución que usted dirige.

En reconocimiento del complejo escenario de pandemia mundial, con fecha 15 de marzo de 2020, el Servicio Nacional de Menores publica la primera edición de los protocolos de actuación frente al Coronavirus para los establecimientos de la red SENAME, 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 desde entonces. De acuerdo a ello y en función de garantizar y resguardar los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del estado, que la Defensoría de la Niñez en el ejercicio de sus funciones modifica sus protocolos de Visitas Presenciales a centros en los cuales se encuentre niños, niñas y adolescentes bajo la tutela del Estado, generando con esto Visitas vía Remota buscando con esto evitar a toda costa exponerlos a situaciones de riesgos, como lo sería el contagio del COVID – 19.

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”.

La Defensoría de los Derechos la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó de manera remota la Residencia RPL Ignazio Sibillo, con fecha 22 de abril de 2020, mediante video-llamada visita en la que se realizaron entrevistas a funcionarios/as, incluyendo a usted, la dupla psicosocial y la coordinadora de casa, y se realizó un recorrido virtual por las dependencias. Todo lo anterior, a fin de conocer el funcionamiento general de la residencia, especialmente en el contexto emergencia sanitaria, y las condiciones de vida de los niños y niñas que permanecen en su interior.



De la visita señalada, la Defensoría de los Derechos de la Niñez, pudo detectar fortalezas y nudos críticos que existen en la referida residencia, establecer conclusiones sobre dichas observaciones y entregar recomendaciones a las instituciones competentes. En este contexto, se emiten las siguientes recomendaciones a la Residencia RPL – PER Ignazio Sibillo de Punta Arenas, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de niños y niñas que allí se encuentran.

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 suya ante la visita de la Defensoría de la Niñez, evidenciado en el esfuerzo demostrado tanto por usted, como por los profesionales de la residencia, de solucionar inconvenientes técnicos para poder dar continuidad a la visita y entrevistas realizadas. Igualmente se destaca que usted 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 de su discurso 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 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. Así mismo, se puede observar un trato amable y cercano por su parte 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 referidos y que busca ser la base de la construcción de actividades recreativas de la residencia. Este esfuerzo por recabar y conocer los intereses de los niños y niñas demuestran una preocupación por entregar actividades atinentes y oportunas a los intereses y necesidades de los referidos.

2. PRINCIPALES NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES EFECTUADAS A SU RESIDENCIA

2.1 Aplicación Incorrecta del Protocolo de Sename por Covid-19:

En lo que respecta a la actualización del protocolo de fecha 17 de abril de 2020, vigente a la fecha de la visita, queda de manifiesto que no se están cumpliendo todas las medidas de prevención decretadas, específicamente las referidas al uso de mascarilla, propiciar la distancia física e interrupción de visitas externas, lo que constituye en una falta grave al cumplimiento del protocolo como también a la ordenanza nacional establecida en el Decreto N° 227, de 01 de abril de 2020¹, que establece cuarentena total para la comuna de Punta Arenas

Por lo anterior, se le solicita y recomienda:

- **Extremar medidas tendientes a garantizar la socialización de los protocolos de manera adecuada con todos los funcionarios de la Residencia, constanding con los debidos verificadores de ello.**
- Extremar las medidas de precaución y prevención del contagio, considerando el ingreso de profesionales de la residencia a dependencias en las cuales se encuentran niños y niñas, principalmente en lo referido al uso de mascarillas, tanto de ellos como de los niños y niñas,

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

evitando con ello un posible foco de contagio, considerando los altos índices de la región en la actualidad.

- En lo referente a la distancia social, en el caso de niños y niñas es complejo de desarrollar, entendiendo la etapa del desarrollo evolutivo en el cual se encuentran, por lo que **es recomendable que se establezcan actividades que permitan una distancia social efectiva, considerando en ello reducir el número de participantes en ellas**, las que podrían estar desagregadas por intereses, por ejemplo. Así mismo, es necesario **considerar y reorganizar los espacios para evitar el gran número de niños y niñas que en la actualidad comparten los dormitorios**, los que en la práctica se encuentran solo separados solo por sexo, observándose dos dormitorios, uno de niñas y otro de niños, en los cuales existe más de 8 niños por habitación.
- En este mismo aspecto es necesario señalar que, si bien se observa una planificación inicial referente a un posible contagio de algún niño o niña al interior de la residencia, **se recomienda establecer protocolos claros de actuación al interior de ésta y de coordinación con la red, que permitan reaccionar adecuada y oportunamente para prevenir un foco de contagio masivo**, esto último en función de la inexistencia de espacios suficientes para entregar aislamiento individual a los niños y niñas que viven en la residencia.
- De igual forma, se considera importante y fundamental la **interrupción inmediata de las visitas presenciales a la residencia efectuadas por profesionales externos a ella**, ya que esto es un foco de contagio importante, el cual, según lo señalado por usted, aún se encuentra en pleno desarrollo. Lo señalado anteriormente, constituye en una falta grave y un incumplimiento del protocolo, como también a la ordenanza nacional ya referida, que establece cuarentena total para la comuna de Punta Arenas. En este sentido, es necesario desarrollar un adecuado trabajo de coordinación con instituciones externas que permita que, tanto las intervenciones de los niños y niñas presentes en la residencia, así como el trabajo de otras instituciones, cuyo foco principal es la observación y supervisión de dichos espacios, se siga realizando de manera adecuada sin ser este un riesgo para la salud de los niños y niñas y de los trabajadores de la misma residencia. De acuerdo a ello **se recomienda que se establezcan los espacios de intervención y visitas de manera remota siendo, solo presenciales cuando se genere una necesidad específica de los niños y niñas, u otra circunstancia que justifique el ingreso de personal externo a la residencia.**

2.2 Deficiente comunicación y coordinación tanto interna como con el intersector.

Durante la ejecución de la visita se pudo evidenciar una falta de información compartida entre todos los miembros del equipo, apreciándose más bien información parcializada respecto a los niños/as, sus rutinas, las intervenciones psicosociales y otros ámbitos de sus vidas, obstaculizando, en la práctica, la posibilidad de mantener una coordinación e intervención continua e integral. Esto es claramente apreciado en las entrevistas realizadas a el personal de la residencia, instancias en las cuales existía una descoordinación en las lecturas que cada uno de ellos efectuaba, no solo de aspectos interventivos de cada niño o niña, sino que, además, en lo referente a las funciones y actividades que cada persona desarrolla en la residencia.

De igual forma, se observa que, en lo relativo a la comunicación con el resto de la red Sename e instituciones del territorio, una débil vinculación que queda de manifiesto con la falta de conocimiento sobre el trabajo que cada una desarrolla en torno a los niños y niñas presentes en la residencia. Dicho aspecto es señalado por el personal, en función al desconocimiento de los procesos interventivos desarrollados por programas ambulatorios complementarios al trabajo realizado con la residencia, razón por la que **se hace necesario recalcar la importancia y necesidad de mantener y garantizar la continuidad de las intervenciones psicosociales y otros servicios fundamentales para los niños/as, lo que hace imprescindible una mayor comunicación y coordinación con la red, para asegurar que esto se realice adecuada y oportunamente.** De igual forma, se visualiza un desconocimiento de los procedimientos adoptados por otras instituciones en contexto de pandemia con el objeto de dar continuidad a los procesos realizados con la institución.

Por lo anterior, se le solicita y recomienda:

- **Establecer procesos de coordinación con otros organismos e instituciones del territorio, debiendo ser esta práctica habitual y permanente en el tiempo, incrementando ésta en tiempos de crisis, como la actual derivada por la pandemia del Covid-19.**
- **Generar canales de comunicación y socialización fluidos al interior de la residencia, que permitan a todos los funcionarios conocer dichos aspectos instando a espacios de análisis de casos y de procesos interventivos en los cuales participe, a lo menos, un funcionario de cada**

estamento de la residencia que tenga contacto directo con los niños y niñas, con el objeto de recoger de manera cabal los antecedentes de cada caso, considerando estas instancias fundamentales en el adecuado proceso integral cada uno de ellos debe tener y que el estado debe garantizar, según lo señalado en las *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”*² de las Naciones Unidas, quien se ha pronunciado en este aspecto señalando en su párrafo 69 que *“todas las entidades públicas que intervienen en la remisión de los casos de los niños sin cuidado parental y en la prestación de asistencia a estos, en cooperación con la sociedad civil, deberían adoptar políticas y procedimientos que favorezcan el intercambio de información y consultas entre las agencias y los individuos a fin de velar por la eficacia del cuidado, el apoyo a la reinserción y la protección de esos niños”*... De acuerdo a ello se solicita el envío de la planificación y verificadores de la socialización de los protocolos Covid – 19 del Sename y sus actualizaciones.

- **Garantizar existencia de 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,** de modo de asegurar la continuidad de las intervenciones psicosociales y otros servicios fundamentales para la salud y el desarrollo integral de los niños y niñas.

2.3 Contacto con las familias y/o figuras significativas.

A partir de lo observado en la visita, se advierte la necesidad de relevar la importancia y centralidad de las llamadas o videollamadas que se realizan entre los niños/as y sus figuras significativas, especialmente considerando el contexto de privación de visitas presenciales, destacándolas como instancias fundamentales, tanto para los niños/as como para sus familias. En este sentido, garantizar que sean un espacio no solo informativo y rutinario, si no realmente un espacio rico y provechoso en el que propicie la conexión, los vínculos y las experiencias compartidas, entendiendo el estrés adicional y las dificultades que genera la emergencia sanitaria y sus efectos 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” 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”*³

Por lo anterior, se le solicita y recomienda:

- **Establecer rangos de horarios estables y permanentes en el tiempo, que permitan entregar mayor estabilidad y certidumbre en cuanto a la frecuencia de los contactos** a los niños y niñas con sus familias y figuras significativas, horarios que deberán ser conocidos y respetados por todos los funcionarios de la residencia.
- **Generar una pauta de orientación de dichos contactos que vaya en directa relación con los planes de intervención de los niños y niñas,** dicha pauta debe propiciar de generación y fortalecimiento vincular de cada referido según su etapa del desarrollo,

2.4 Escasa autorreflexión crítica y problematización de las implicancias de la pandemia de Covid-19.

En el marco de la ejecución de la visita, se apreció una escasa autorreflexión crítica respecto a las dificultades y limitaciones que podrían enfrentar al interior de la Residencia, como con actores externos, así como también sobre ámbitos a mejorar o fortalecer, siendo la única dificultad que se refiere, la que da cuenta de que los niños se aburren en cuarentena. La escasa auto observación y reflexión sobre el contexto actual, y las implicancias que este tiene para el desarrollo integral de los niños y niñas que viven en la residencia, es un factor importante de considerar puesto que se puede convertir en un riesgo de seguridad sanitaria para los mismos.

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

- **Generar espacios de reflexión por parte de su equipo, tendiente a analizar sobre el impacto real que tiene el contexto de la pandemia en la vida de NNA y sobre el rol que cada funcionario cumple en este ámbito,** instando a generar agentes comprometidos y con un juicio crítico de la realidad y de responsabilidad en cuanto a diseñar, evaluar y ejecutar iniciativas al respecto. Además, se recomienda generar instancias de reflexión para analizar temas de funcionamiento

² Naciones Unidas (2010) 64/142. “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”.

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



general de la residencia, sobre las necesidades de los NNA y funcionarios, que les permitan realizar revisiones y análisis periódicos generando con ello los ajustes necesarios al proyecto, en sus distintos ámbitos.

2.5. Recursos tecnológicos y de conectividad.

En este ámbito, de acuerdo a lo señalado por los funcionarios/as y 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 video llamada se debe realizar por Whatsapp, al celular de su propiedad, 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 que, 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 video llamadas.

En contexto de esta pandemia, el Comité de los Derechos del Niño⁴ 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 internet⁵.** 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".⁶**

Por lo anterior, se le solicita y recomienda:

- **Garantizar que los niños y niñas de la Residencia tengan acceso y puedan utilizar con la frecuencia necesaria un computador con cámara, con la compañía y facilitación de un adulto, entendiendo 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.**

2.6 Ámbito Seguridad:

Durante el desarrollo de esta visita se indaga sobre las situaciones que dan origen al levantamiento de Circulares N°05 emanados del Sename, visualizándose que la mayor parte de dichas circulares se han efectuado por accidentes devenidos por quemaduras por la ubicación y protección de radiadores de calefacción, de acuerdo a ello se han visualizado nudos críticos referente a la adecuación de espacios considerando la edad del ciclo vital que cada uno de los niño y niñas tiene en la actualidad.

Por lo anterior, se le solicita y recomienda:

- **Recomienda a su institución agotar las instancias existentes para la instalación de artículos de seguridad en los calefactores que se encuentran adosados a la pared de las dependencias, con el objeto de evitar lesiones por parte de los niños y niñas quienes pueden acceder a ellos de manera expedita. En este sentido se solicita a su institución enviar verificador de instalación de medios de seguridad en todos los espacios a los que tienen acceso los niños y niñas.**

La elaboración del presente listado de solicitudes y recomendaciones tiene como propósito aportar con observaciones que permitan a la institución que usted dirige, focalizar su intervención en los temas más urgentes de resolver, para lograr restituir y garantizar los derechos humanos de los niños y niñas que habitan en la Residencia, 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.

⁴ 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>.

⁵ Ibid par.7

⁶ Ibid par.7



Teniendo en consideración aquello 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.

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a 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. Mario Miranda, Director Regional de Sename Magallanes.
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez.