

OFICIO N°501/2019

ANT.: Visita realizada a Residencia RLP Hogar Santa Catalina, ejecutada con fecha 03 de diciembre de 2019.

MAT.: Remite recomendaciones respecto a Residencia RLP Hogar Santa Catalina.

SANTIAGO, 30 de diciembre de 2019

**DE: SRA. SUSANA CASAS SAN MIGUEL
DEFENSORA DE LA NIÑEZ (S)
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SR. DOMINIQUE CAMINO
DIRECTORA
RESIDENCIA RLP HOGAR SANTA CATALINA**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez (S), por este acto vengo en informar y proveer de recomendaciones a su institución, elaboradas en el contexto de la visita en terreno, realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez, a la Residencia RLP Hogar Santa Catalina, con fecha 03 de diciembre de 2019, mismas que esperamos sean acogidas y cumplidas por usted y su equipo directivo, administrativo y técnico, **considerando la necesidad de responder de manera eficiente a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de los adolescentes que allí habitan.**

La ejecución de la visita, y la elaboración de documentos referidos a la misma, en particular las recomendaciones que por este acto se remiten, 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 la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó la “Residencia RLP Hogar Santa Catalina” que usted dirige, con fecha 03 de diciembre de 2019, ingresando a ella a las 11:30 horas aproximadamente, realizando un recorrido por sus dependencias, a fin de conocer su funcionamiento general, condiciones de vida de los niños y niñas pequeñas que permanecen en su interior, establecer conclusiones sobre dichas observaciones y entregar recomendaciones a las

instituciones competentes, en este caso, al SENAME, al Ministerio de Salud y a su institución, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que allí se encuentran.

Primero, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en la institución a partir de nuestra visita, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los niños y niñas que permanecen en la residencia.

Segundo, y en razón de la identificación de ciertos nudos críticos, se dispone una lista de recomendaciones dirigidas a la “Residencia RLP Hogar Santa Catalina” por usted dirigida, las que se dividirán en distintos ámbitos.

1. BUENAS PRÁCTICAS Y FORTALEZAS:

1.1. Disposición de la dirección y funcionarios/as ante la visita.

Si bien al momento de la llegada de la Defensoría de la Niñez, la Directora de la institución expone ciertos cuestionamientos en torno al rol de las profesionales que estaban ejecutando la visita. Una vez que se les explica la institucionalidad y el rol de la Defensoría de la Niñez y los objetivos de la visita, la Directora presentó una actitud de colaboración y apertura, lo que permitió desarrollar una visita expedita y enriquecedora.

Así también, durante el recorrido por las dependencias, la Dirección y el personal de la Residencia, facilitaron la observación realizada por el equipo de profesionales visitantes y se permitió el ingreso a los diversos espacios que conforman la Residencia.

1.2. Apoyo y acompañamiento activo de la supervisora de SENAME.

Según lo informado por la Directora de la “Residencia RLP Hogar Santa Catalina”, existe una supervisión activa y técnica por parte del Servicio Nacional de Menores, además menciona que el canal de comunicación con esta instancia, es cercano y expedito, lo que permite resolver dudas técnicas de manera oportuna y certera. Esta fortaleza identificada, refiere un trabajo colaborativo desde un enfoque técnico entre la Residencia y el Servicio, lo que es visualizado por la Directora como una herramienta importante.

1.3. Capacitación de los/as funcionarios de la Residencia RLP Hogar Santa Catalina.

De acuerdo a lo indicado por la Directora de la Residencia, el personal de la misma, particularmente las educadoras de trato directo se encuentran en permanente capacitación o formación en temáticas de buenos tratos, cuidados sanos, primeros auxilios y cuidado de equipo. Algunas de estas instancias se encuentran guiadas por el equipo técnico, y otras por profesionales externos. Según se desarrollará más adelante en el texto de este Oficio, una capacitación especializada y robusta es fundamental en el trabajo en infancia, particularmente en el área de la primera infancia.

1.4. En cuanto al modelo de intervención con los niños, niñas y sus familias.

En relación a los tiempos y ritmos que contempla el equipo técnico para definir las etapas y los procesos de atención e intervención con los niños, niñas y sus familias, la trabajadora social entrevistada, Aylen González, señala que no se rigen por tiempos previamente establecidos, sino que se rigen por los tiempos y la situación de cada familia para adaptarse al proceso, lo que se destaca como una fortaleza respecto a su modelo de intervención, que se centra en las necesidades de las familias y no es las necesidades de los programas.

Respecto a lo anterior, solo se debe reforzar que, en los tiempos de cada familia, se debe relevar el tiempo y los ritmos de cada niño y niña, por sobre el de los adultos/as involucrados/as en el proceso, para lo cual se debe garantizar el derecho a ser oído en cada una de las etapas.

1.5. Actividades recreativas para los niños y niñas pequeñas.

Se informa que los fines de semana en la Residencia, los niños y niñas cuentan con la posibilidad de participar en actividades recreativas de diversa índole, las cuales por lo general están siendo organizadas por grupos de voluntarios. Se organizan salidas al zoológico, parques, entre otros. En caso de que no asista un grupo de voluntarios a impartir dichas actividades, las cuidadoras se encargan de realizar actividades fuera del hogar, tales como ir a la feria, a la plaza, etc., con el propósito de reforzar su vinculación con la comunidad y el medio en general.

Asimismo, la Directora de la Residencia, señala que constantemente se encuentra elaborando y gestionando proyectos para la obtención de más recursos para invertir en mejoras de la Residencia. En esa oportunidad informó que se encontraba formulando un proyecto para postular a un FONDART con el objetivo de contar con instancias de formación musical para los niños y niñas pequeñas que viven allí.

1.6. Celebración de cumpleaños e hitos relevantes en la vida de los niños y niñas pequeños.

En cuanto a las celebraciones, la trabajadora social de la Residencia, señala que todos los cumpleaños de los niños y niñas pequeñas tienen su propia celebración, en donde se invita, en lo posible, a sus familias. Con lo anterior, se le otorga el espacio y preocupación debida que se merece cada niño/a en su individualidad. Estas prácticas redundan en el respeto del derecho a la identidad de los niños y niñas pequeñas que viven en la Residencia.

Además, celebran fiestas patrias, navidad, día del niño, entre otras. Para los meses de vacaciones, la profesional informa que también tienen actividades programadas por el día, que apuntan a proveer de instancias recreativas, por ejemplo, en la Residencia se instala una piscina inflable en el patio para que los niños y niñas se refresquen del calor. Estas actividades apuntan a satisfacer el derecho al descanso, al esparcimiento, al juego y demás actividades recreativas propias de la edad de los niños y niñas pequeñas.

1.7. Derecho a la representación judicial de los niños y niñas pequeños y rol de la Residencia en garantizarlo

Es importante señalar que cada niño y niña que vive en la Residencia cuenta con curador ad litem, quienes son parte del Programa Mi Abogado. Si bien, los/as curadores/as no son parte del personal de la Residencia, la Directora del establecimiento destaca que éstos se han vinculado estrechamente con los niños y niñas que residen en ella. En este sentido, es importante mencionar que para garantizar este vínculo, se ha requerido contar con la colaboración del equipo de la Residencia. La trabajadora social, señala que los/as abogados/as del Programa, visitan a los niños y niñas, una o dos veces al mes y éstos los reconocen como sus abogados/as. Además, destacan la disposición del equipo de abogados/as para con los niños y niñas pequeñas, pues informan que incluso han realizado obras de teatro y actividades con los niños y niñas para propiciar un mayor acercamiento y vinculación atendiendo la etapa del ciclo vital en la cual se encuentran.

Por último, es importante destacar que el equipo técnico de la Residencia, menciona que siempre se les explica a los niños y niñas sobre el proceso judicial y el rol del juez en el mismo, por tanto, cada vez que el poder judicial realiza una visita al hogar, son los mismos niños y niñas, quienes manifiestan interés en hablar con ellos y hacerles preguntas sobre sus procesos.

2. RECOMENDACIONES:

2.1. ÁMBITO DE GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

2.1.1. Elaboración, formalización y socialización debida de protocolos de actuación de Hogar Santa Catalina.

La “Residencia RLP Hogar Santa Catalina”, actualmente no cuenta con instructivos ni protocolos de procedimientos propios y adecuados a primera infancia respecto a los distintos ámbitos sensible de la vida de los niños y niñas que viven en la Residencia. En instancias de la visita ejecutada, Ud. señaló que en la Residencia se utilizan los protocolos del Servicio dispuestos para Residencias, considerados suficientes desde un punto de vista técnico. Sin embargo, el viernes 13 de diciembre de 2019, por medio de un correo electrónico y a solicitud de la Defensoría de la Niñez, remite dichos documentos y señala que se utilizan los protocolos de SENAME elaborados para las Residencias Familiares (adjuntando un dossier de protocolos elaborados por SENAME especialmente para las nuevas Residencias Familiares, cuya población objetiva son adolescentes), señalando en dicho correo, que esas son sus bases y las adaptan al grupo etario de la Residencia RLP, refiriéndose a los preescolares que viven allí.

Lo anterior, resulta preocupante, pues la ausencia de dichas orientaciones y procedimientos acorde a su realidad institucional y a las características de los niños y niñas que viven allí, denota una invisibilización de las particularidades de la primera infancia, las que deben ser relevadas e incorporadas en el modelo de intervención, elaboración de protocolos y documentos propios de la Residencia. Respecto a este tema, el Comité de los Derechos del Niño ha señalado que *“En el ejercicio de sus derechos, los niños pequeños tienen necesidades específicas de cuidados físicos, atención emocional y orientación cuidadosa, así como en lo que se refiere a tiempo y espacio para el juego, la exploración y aprendizajes sociales.”*¹ Estas necesidades implican una protección reforzada y especializada de parte de quienes son responsables de su cuidado, lo que se debe traducir en el diseño e implementación de protocolos e instructivos especializados, que establezcan procedimientos y orientaciones respecto a ámbitos tan relevantes tales como la instancia de acogida, visitas de familiares, visitas de terceros significativos (por ejemplo, curadores ad litem), intervención en crisis, voluntariado, entre otros.

Por estos motivos, **se solicita y recomienda en el más breve plazo, elaborar e implementar protocolos e instructivos de actuación respecto a áreas sensibles y prioritarias en la vida de los niños y niñas pequeñas que viven en la Residencia.** Asimismo, en este proceso de elaboración de documentos se debe contar con la participación de los niños y niñas, atendiendo a su autonomía progresiva, de modo de garantizar su derecho a ser oído.

Por su parte, una vez elaborado los protocolos e instructivos, **se solicita y recomienda que su Dirección considere, a la máxima brevedad, que los/as funcionarios/as de la Residencia sean integrados a programas de capacitaciones sobre la aplicación de los diversos protocolos, con el propósito de que dichos documentos sean socializados para su correcta implementación.** Lo anterior, dado que dichos protocolos tienen la finalidad de guiar la actuación de los/as funcionarios/as de manera oportuna y eficiente, conduciéndose a través de estos procedimientos que fueron establecidos por su pertinencia técnica y acorde al modelo de intervención que, en definitiva, permite proteger y garantizar de manera efectiva los derechos de los niños y niñas y también evitar su revictimización.

Asimismo, **resulta prioritario, y por tanto se solicita y recomienda, establecer e incorporar a su modelo de intervención, indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos y, además, indicadores que permitan dar cuenta**

¹Comité de los Derechos del Niño, Observación General N°7, Realización de los derechos del niño en la primera infancia, 40º período de sesiones (2006), U.N. Doc. CRC/C/GC/7/ Rev.1. (2006), párr.5.

de la correcta socialización y adecuación de dichos documentos a las necesidades de los niños y niñas pequeñas que viven allí. La socialización de estos procesos y documentos con los/as funcionarios/as y, por cierto, con los propios niños y niñas pequeñas que viven en la Residencia, de acuerdo a la autonomía progresiva, es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos/as se encuentren debidamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

2.1.2. Implementar de manera urgente un sistema de registro en ámbitos sensibles y prioritarios de los niños y niñas pequeñas.

Se solicita y recomienda diseñar, implementar, mantener y actualizar, de manera urgente, los siguientes registros:

- **Registro y seguimiento de las denuncias que realizan los niños y niñas directamente y aquellas solicitadas en favor de los adolescentes residentes, independiente de las carpetas que se tengan en virtud de las Circulares N°05 de SENAME.** El objetivo es contar con información actualizada de dichas causas, permitiendo así informar a las víctimas y sus familias del proceso judicial y sus avances, garantizando su derecho a la información y participación efectiva en dichos procesos.
- **Registro de visitas de los curadores/as ad litem y/o abogados/as de cada niño y niña pequeña que allí reside, permitiendo así constatar los nombres de éstos, las instituciones o programas a los que pertenecen y la periodicidad de sus visitas.** Esta información resulta fundamental para garantizar el derecho efectivo a la participación que les asiste a los niños y niñas respecto a su proceso judicial.

Si bien el diseño, elaboración y actualización de registros (base de datos) en los ámbitos previamente señalados, implican una inversión de tiempo de funcionarios/as de la *“Residencia RLP Santa Catalina”*, aquellos constituyen una herramienta fundamental que proveerá de información de calidad y expedita a los responsables de elaborar los planes de intervención individual con cada niño y niña, acorde a sus necesidades y particularidades específicas.

2.1.3 Impartir instancias de autocuidado a los/as funcionarios/as de la Residencia.

Si bien, en la visita realizada fue posible identificar instancias de cuidado de equipo para las educadoras de trato directo de la institución, lo que se destacó en el apartado de buenas prácticas institucionales, es importante que las mismas incluyan a la dirección y al equipo técnico, quienes también se encuentran interviniendo con los niños y niñas, por lo tanto, trabajan con temas de alto impacto emocional.

En este sentido, se solicita y recomienda, que la dirección de la Residencia, diseñe e implemente un programa de cuidado de equipo especializado y permanente, orientado a resguardar la salud mental de quienes intervienen día a día con los niños y niñas pequeñas. Abordar y resguardar el cuidado de los equipos que trabajan cotidiana y directamente con infancia debe ser un tema prioritario para la dirección de los organismos colaboradores de SENAME, considerando que la salud mental de los equipos de la residencia (incluyendo director/a, personal administrativo, dupla psicosocial y los/as educadores/as de trato directo, principalmente) impacta directamente en el trato, atención y efectiva protección de los derechos de los niño y niñas que viven en la residencias, como de sus familias.

2.1.4. Impartir programas de capacitación y/o formación a dirección, equipo técnico y educadores/as de trato directo de la Residencia.

Se solicita y recomienda a elaborar e implementar un plan o programa de formación mínima en temas de infancia y adolescencia desde un enfoque tanto psicosocial como de derechos humanos. Lo anterior, hace necesario elaborar un plan orientado a entregar herramientas a los/as distintos/as funcionarios/as de dicha Residencia, considerando su formación y función particular, que les permita abordar los principales temas que surgen en este contexto residencial. Se observa que ciertas temáticas deben ser prioritarias en esta planificación y/o programas, las que deben reconocer las prioridades de desarrollo cambiantes de grupos de edad específicos tales como lactantes, niños y niñas en edad preescolar, y primero años de la enseñanza primaria.

En este mismo sentido se ha pronunciado el Comité de los Derechos del Niño, disponiendo que *“La prestación de servicios adaptados a las circunstancias, edad e individualidad de los niños pequeños exige que todo el personal sea capacitado para trabajar con este grupo de edad. (...) Es esencial que tengan un conocimiento correcto y actualizado, tanto en lo teórico como en lo práctico, de los derechos y el desarrollo del niño; que adopten prácticas de atención, planes de estudio y pedagogías adecuados y centrados en el niño, y que tengan acceso a recursos y apoyo profesionales especializados (...)”*².

Esto implica confeccionar un programa de capacitación o formación continua con objetivos, metodología, etapas definidas y plazos determinados, que se orienten a que los/as funcionarios/as cuenten con formación actualizada y permanente en temáticas mínimas necesarias para poder atender e intervenir con niños y niñas pequeñas que han sido gravemente vulnerados en sus derechos y que se encuentran institucionalizados. Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en la ejecución del trabajo, pues la adquisición de conocimientos y herramientas especializadas para el trabajo e intervención en infancia, en contextos vulnerables o de privación de libertad, permite resguardar y garantizar los derechos de los niños y niñas residentes y evitar su revictimización.

Asimismo, cabe destacar que las instancias de formación en derechos humanos, es una temática transversal que se debiese incorporar como requisito en la formación de quienes desarrollen funciones de trato directo con niños y niñas pequeñas, situación que debiera constituirse en una exigencia de análisis previo al ingreso de funcionarios/as y profesionales al Servicio.

En esta línea, se solicita y recomienda crear un programa de formación continua, considerando los perfiles de funcionarios/as y las necesidades propias de cada función y/o cargos, teniendo como eje central de su diseño, la satisfacción y resguardo efectivo de los derechos de los niños y niñas pequeñas.

2.2. ÁMBITO SEGURIDAD

2.1. Ejecución de simulacros de sismo e incendio en la Residencia.

Con respecto al ámbito de la seguridad, cabe señalar que en informe remitido por el poder judicial respecto a una visita ejecutada a la Residencia con fecha de 20 de junio de 2018, alertaba que a esa fecha no se habían realizado simulacros ni de incendios ni de sismos. En la visita ejecutada por la Defensoría de la Niñez, con fecha 03 de diciembre de 2019, la Directora señala que aún no se habían efectuado los respectivos simulacros, sin embargo, indican que las fechas para su ejecución se fijarían ese mismo día.

² Ibid., párr.14.

Se solicita y recomienda, con sentido de urgencia, que se ejecuten los simulacros respectivos, el no hacerlo redundaría en una desatención grave y sostenida respecto a los derechos vida e integridad física de los niños, niñas y funcionarios/as que permanecen en la Residencia.

2.3. ÁMBITO PARTICIPACIÓN/INFORMACIÓN

2.3.1. Propiciar, fomentar y crear instancias de participación de los niños y niñas pequeñas.

Como Defensoría de la Niñez recomendamos que, se creen instancias de participación efectiva de los/as niños y niñas que habitan en la residencia. Específicamente, se recomienda crear espacios, estructuras y canales adecuados, formales y conocidos por los propios niños y niñas, con el lenguaje adecuado, que sean sencillos y que permitan su participación, que cuenten con protocolos adecuados para su ejecución y se garantice su cumplimiento y efectividad.

Respecto a los principios generales y derechos en la primera infancia, el Comité de los derechos del Niño, ha señalado “ (...) *El derecho a expresar opiniones y sentimientos debe estar firmemente asentado en la vida diaria del niño en el hogar (en particular, si procede, en la familia ampliada) y en su comunidad; en toda la gama de servicios de atención de la salud, cuidado y educación en la primera infancia, así como en los procedimientos judiciales; y en el desarrollo de políticas y servicios, en particular mediante la investigación y consultas*”³.

Asimismo, es importante destacar el rol fundamental que le compete a la Residencia y sus funcionarios/as en este proceso. En este sentido, el Comité dispone que los adultos/as a su cuidado “ (...) *deberían ser alentados a ofrecer una dirección y orientación centrada en el niño, mediante el diálogo y los ejemplos, por medios que mejoren la capacidad del niño pequeño para ejercer sus derechos, en particular su derecho a participar (art. 12) y su derecho a la libertad de pensamiento, conciencia y religión (art. 14)*”⁴.

De este modo, la Residencia logrará apoyar el ejercicio efectivo del derecho a ser oído y a la participación de los niños y niñas, asegurados en la Convención sobre los Derechos del Niño, recordando que el derecho a ser oído no sólo se refiere a escuchar a los niños y niñas, sino que exige que su opinión se tenga debidamente en cuenta y, de no acogerse la misma, se justifique desde su interés superior. La protección de este derecho es clave, pues aquel permite interpretar y hacer respetar todos los demás derechos de los niños, según lo indica el Comité de los Derechos del Niño, de las Naciones Unidas (2009).

2.4. ÁMBITO RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURA

2.4.1. Habitaciones y espacios comunes de la Residencia RLP Hogar Santa Catalina.

Con respecto a las habitaciones de los niños y niñas pequeñas, el criterio para su distribución es el género, con excepción del caso del único lactante que permanece en la Residencia, cuya cuna se encuentra en la habitación destinada a las niñas. Es posible dar cuenta que la mayoría de los espacios no cuenta con elementos que identifiquen a los niños y niñas que viven allí, lo mismo ocurre con las habitaciones.

Se solicita y recomienda, con sentido de urgencia, personalizar algunas áreas de la Residencia donde habitan los niños y niñas, particularmente sus habitaciones, esto les permitirá disponer de espacios propios, lo que favorecerá su autonomía y capacidad de

³ Ibid., párr. 23.

⁴ Ibid., párr.17.

decisión y aportará en su bienestar emocional, particularmente atendiendo que el promedio de permanencia de los niños y niñas en la Residencia es de un año según lo reportado por la trabajadora social de la Residencia. Todo lo anterior, promueve el ejercicio efectivo de su derecho a la privacidad e intimidad y refuerza el sentido de pertenencia a dicho lugar.

En cuanto a los espacios comunes de la Residencia, si bien se observan ordenados y limpios, se solicita y recomienda, renovar terminaciones y realizar una mantención general de las instalaciones, de modo de crear un espacio más acogedor y estimulante para los niños y niñas pequeñas, elementos que inciden en su bienestar general.

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

Solicito que las recomendaciones indicadas en el texto de este Oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad, razón por la que se solicita a Ud. informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, dentro de un plazo de 20 días contados desde la recepción del presente Oficio, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños y niñas pequeñas que permanecen en esta "Residencia RLP Santa Catalina".

La información requerida puede ser remitida vía correo electrónico a contacto@defensorianinez.cl o, de no ser posible su envío digital, a las oficinas de la institución, ubicadas en Carmen Sylva N°2449, Providencia.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,




SUSANA CASAS SAN MIGUEL
DEFENSORA DE LA NIÑEZ (S)
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ

GIB/FTG/OAB/mgm
Distribución:

- Destinatario
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Sra. Susana Tonda Mitri, Directora SENAME