



OFICIO N°504/2019

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

MAT.: Solicita intervención e información que indica.

SANTIAGO, 30 de diciembre de 2019

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

A: SRA. SUSANA TONDA MITRI
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Junto con saludarle cordialmente, por medio del presente oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez (s), me permito informarle, y solicitar su intervención a la máxima brevedad posible, en relación a antecedentes recabados en visita en terreno, realizada por nuestra institución a la Residencia RLP Hogar Santa Catalina, ubicada en la comuna de Quinta Normal, con fecha 03 de diciembre de 2019, mismas que esperamos sean acogidas y cumplidas por usted, a la brevedad posible, **considerando la necesidad de responder de manera eficiente a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de los niños y niñas pequeñas que viven allí.**

Para dar contexto a esta petición, preciso es dar cuenta que la ejecución de la visita, y la elaboración de este documento, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4° de la Ley N°21.067, que señala que la Defensoría de la Niñez podrá:

“f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

La Defensoría de la Niñez, con su equipo de profesionales, visitó la “Residencia RLP Hogar Santa Catalina”, 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 lactantes y preescolares que permanecen en su interior, establecer conclusiones sobre dichas observaciones y entregar recomendaciones a las



instituciones competentes, en este caso, a la Residencia, Ministerio de Salud y su Servicio, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños y niñas pequeñas que allí se encuentran.

RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES AL SERVICIO NACIONAL DE MENORES PARA SU INTERVENCIÓN Y SUPERVISIÓN RESPECTO DE RESIDENCIA “RLP Hogar Santa Catalina”.

1. Supervisión técnica en la elaboración, formalización y socialización debida de protocolos de actuación de Hogar Santa Catalina.

La Residencia Hogar Santa Catalina, actualmente no cuenta con instructivos ni protocolos de procedimientos propios y adecuados a primera infancia respecto a los distintos ámbitos sensibles de la vida de los niños y niñas que viven en la Residencia. En instancias de la visita ejecutada, se señalan que se utilizan los protocolos emanados de su Servicio para Residencias de lactantes y preescolares, considerados suficientes por la Directora de la Residencia. Sin embargo, el viernes 13 de diciembre de 2019, por medio de un correo electrónico y a solicitud de la Defensoría de la Niñez, la Directora del establecimiento 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 específicamente para las nuevas Residencias Familiares, cuya población objetiva son adolescentes), señalando en dicho correo, que esas son sus bases técnicas y que las adaptan al grupo etario de la Residencia RLP, refiriéndose preescolares que viven allí¹.

Lo anterior, resulta preocupante, pues la ausencia de dichas orientaciones y procedimientos acorde a la 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.”*² 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 instancia de acogida, visitas de familiares, visitas de terceros significativos (por ejemplo, curadores ad litem), intervención en crisis, voluntariado, manual de convivencia, entre otros.

Por estos motivos, **se solicita y recomienda en el más breve plazo, que su Servicio supervise técnicamente la elaboración e implementación de 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, se solicita y recomienda, supervisar que en este proceso de elaboración de documentos cuente con la participación de los niños y niñas que viven allí, atendiendo a su autonomía progresiva, de modo de garantizar su derecho a ser oído.**

Por su parte, **se solicita y recomienda, que una vez elaborados los documentos, se supervise 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

¹ A la fecha de la visita solo vivía un lactante en la Residencia RLP Santa Catalina.

² Comité de los Derechos del Niño, Observación General N°7, Realización de los derechos del niño en la primera infancia, 40° período de sesiones (2006), U.N. Doc. CRC/C/GC/7/ Rev.1. (2006), párr.5.



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 al SENAME, que por medio del supervisor técnico correspondiente, revise técnicamente el establecimiento e incorporación al modelo de intervención de la Residencia, indicadores que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los protocolos y, además, indicadores que permitan dar cuenta 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 su 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. Supervisar la implementación de un sistema de registro en ámbitos sensibles y prioritarios de los niños y niñas pequeñas.

Se solicita y recomienda a SENAME que incorpore, de manera urgente, dentro su supervisión técnica, la evaluación y verificación de registros y actualización de información relevante respecto ámbitos claves en la vida de los niños, niñas y adolescentes que habitan en la residencia, considerando, como mínimo, según áreas prioritarias:

- **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.

En este sentido una arquitectura común y relacionada de las bases de datos de los distintos centros proteccionales, permitiría contar con información respecto a ámbitos de la trayectoria de vida de los niños y niñas claves en su desarrollo integral.

Asimismo, estos procesos deben observar el derecho a la privacidad de los niños y niñas adolescentes, protegiendo sus datos sensibles.

3. Elaborar, impartir y/o supervisar instancias de cuidado de equipo de la Residencia.

Se solicita y recomienda a su Servicio, atender el cuidado del personal de la Residencia a cargo de su organismo colaborador, del equipo directivo, técnico, administrativo y atención directa. En este sentido, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que se constituya como estándares mínimos para los Organismos Colaboradores Acreditados de SENAME, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los/as niños y niñas y en el trato que éstos reciben. Actualmente,



la “Residencia RLP Hogar Santa Catalina” ha impartido instancias de cuidado de equipo con el personal de la Residencia, particularmente con las educadoras de trato directo, esto no permite abordar la problemática con la profundidad debida, al no incorporar a la Dirección como al equipo técnico.

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad, presentan características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado, particularmente en el caso de niños y niñas pequeñas vulnerados/as en sus derechos y situación de abandono.

En esta línea, es importante señalar que las “Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños” de las Naciones Unidas, dispone que las funciones de inspección, deberían incluir componentes de capacitación y fomento de las capacidades de los cuidadores. Esta orientación internacional implica una demanda específica para su Servicio, en tanto ente supervisor encargado de la inspección tanto técnica como financiera de instituciones como esta.

4. Elaborar, impartir y/o supervisar 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, implementar y/o supervisar un plan o programa de formación mínima en temáticas de primera infancia 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 sentido, se ha pronunciado el Comité de los Derechos del Niño, disponiendo que los Estados partes *“deben garantizar que las instituciones, servicios y guarderías responsables de la primera infancia se ajusten a criterios de calidad, especialmente en las esferas de la salud y la integridad, y que el personal posea las cualidades psicosociales adecuadas y sea apto, suficientemente numeroso y bien capacitado. 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.”*³

Entre otras medidas, 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 primera infancia particularmente, 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

³ Ibid., párr.23.

desarrollen funciones de trato directo con niños y niñas, situación que debiera constituirse en una exigencia de análisis previo al ingreso de funcionarios y profesionales que trabajan en instituciones tanto directamente dependientes del Servicio como en los organismos colaboradores del SENAME.

En este sentido, el Comité de los Derechos del Niño ha señalado que los conocimientos y las competencias técnicas sobre primera infancia deben actualizarse permanentemente pues estos no son estáticos sino que cambian con el tiempo. Asimismo, el órgano internacional insta a los Estados partes a que *“enseñen sistemáticamente los derechos del niño a los niños y a sus padres, así como a todos los profesionales que trabajan con y para los niños, en particular parlamentarios, jueces, magistrados, abogados, miembros de las fuerzas del orden, funcionarios, personal de instituciones y centros de detención de menores, maestros, personal sanitario, trabajadores sociales y dirigentes locales.”*⁴

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.

Por su parte, las “Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños” (2010), de las Naciones Unidas, se ha pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, así como también señalando que el rol del organismo de inspección, debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores en la estructura.

5. Supervisar de manera periódica las condiciones de seguridad de los niños y niñas que viven en la Residencia.

Con respecto al ámbito de la seguridad de la Residencia, en informe remitido por el poder judicial respecto a su última visita ejecutada al Hogar Santa Catalina 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, la Directora señaló que aún no se habían realizado los respectivos simulacros, sin embargo, indican que las fechas para hacerlo se fijarían ese mismo día.

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

6. Supervisar el fomento y creación de 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*

⁴ Ibid. párr.41.

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”⁵.

Asimismo, es importante destacar el rol que le compete a la Residencia y sus funcionarios/as en este proceso, el Comité dispone que los adultos/as al cuidado de los niños y niñas “(...) *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)*”⁶.

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).

Es posible advertir que garantizar este derecho es primordial, por lo que se solicita y recomienda a su Servicio, supervisar técnicamente la creación de estos espacios de participación y su correcta implementación.

7. Acceso expedito a los servicios de salud de los niños y niñas pequeñas que viven en la Residencia.

Según lo expuesto por la Directora de la Residencia, muchos de los niños y niñas pequeñas que se encuentran con problemas de salud mental, actualmente son atendidos en el ámbito privado, particularmente por las largas esperas a las que son sometidos/as para el acceso a los servicios de salud mental ya sea psicológico y/ psiquiátricos, lo que redundará en una desatención grave de las necesidades de los niños y niñas que viven en la Residencia.

En este sentido, el Comité insta a los Estados partes “(...) para que velen por que todos los niños pequeños (y los principales responsables de su bienestar) tengan garantizado el acceso a servicios adecuados y efectivos, en particular programas de atención de la salud, cuidado y educación especialmente diseñados para promover su bienestar”. Deberá prestarse especial atención a los grupos más vulnerables de niños pequeños y a quienes corren riesgo de discriminación (art. 2). Ello incluye a las niñas, (...) los niños que viven en instituciones, (...)”⁷ entre otros. Específicamente, con respecto a la prestación de atención de salud, el Comité dispone que los Estados partes deberán garantizar el más alto nivel posible de salud y nutrición durante la primera infancia, lo que incluye la salud mental.

Por estos motivos, se solicita y recomienda, a su Servicio, de manera urgente, realizar coordinaciones pertinentes con el intersector de modo tal de que los niños y niñas pequeñas que viven en la Residencia sean atendidos/as prioritariamente en el sistema público de salud, y garantizar de manera oportuna su derecho. Atendiendo que la desatención del derecho a la salud de los niños, impacta en la satisfacción y ejercicio de todos los demás derechos que les asisten.

⁵ *Ibíd.*, párr.14.

⁶ *Ibíd.* párr.17.

⁷ *Ibíd.* párr.24.

8. Favorecer la disponibilidad de oferta programática en el ámbito recreativo para los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia.

Existe una precaria oferta programática del ámbito recreativo orientada a los niños y niñas que viven allí. Adicionalmente, la oferta comunitaria a este respecto es muy restringida cuando se trata de niños en su primera infancia. Así también, esta área se ve abordada por voluntarios o estudiantes en práctica que acude a las Residencias, lo que no necesariamente es algo negativo, sin embargo, muchas veces estas instancias se ejecutan con bajo presupuesto, sin normativa clara y/o sin garantías suficientes, quedando exenta de un sistema de evaluación y supervisión.

El Comité de los Derechos del Niño ha alertado sobre el escaso reconocimiento que los Estados otorgan al derecho al descanso, esparcimiento, juego y participar de actividades artísticas y culturales de los niños, niñas y adolescentes, establecido en el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño, lo que se traduce en ausencia de inversiones en legislación protectora al respecto y de política pública orientada a satisfacer este derecho humano.

En este sentido, dispone que es fundamental *“crear un tiempo y un espacio en que los niños puedan dedicarse al juego, la recreación y la creatividad espontáneos, y promover actitudes sociales que apoyen y fomenten esta actividad”*. El juego es una de las características más representativas de la primera infancia, muchas veces, la realización de actividades relacionadas con el juego, descanso y esparcimiento, no son fáciles de realizar puesto que no existen contextos o instancias adecuadas para que desplieguen estas acciones y los niños interactúen entre sí, por lo que hace necesario desplegar acciones para garantizarlo.

A su vez, el Comité (2013) señaló que *“El juego y la recreación son esenciales para la salud y el bienestar del niño y promueven el desarrollo de la creatividad, la imaginación y la confianza en sí mismo y en la propia capacidad, así como la fuerza y las aptitudes físicas, sociales, cognitivas y emocionales. El juego y la recreación contribuyen a todos los aspectos del aprendizaje; son una forma de participar en la vida cotidiana y tienen un valor intrínseco para los niños, por el disfrute y el placer que causan.”*⁸

En este sentido, se solicita y recomienda a su Servicio, incidir en la creación de una oferta programática respecto al ámbito recreativo, juego, actividades artísticas y culturales, con la participación de los niños y niñas pequeñas, que se manifieste en espacios acorde a los intereses de los mismos, atendiendo a que proveer y reforzar esta oferta incide en su desarrollo integral. Asimismo, se recomienda y solicita a su Servicio, incorporar en sus orientaciones técnicas la importancia de resguardar tiempo y espacio para que los niños y niñas puedan disponer de éstos de manera espontánea en juegos, actividades recreativas y/o de otra índole.

En definitiva, en la visita realizada a la *“Residencia Santa Catalina”*, fue posible detectar algunos nudos críticos que se han identificado en otras residencias observadas, tales como en el ámbito de la capacitación del personal, participación, recreación, salud de los niños y niñas entre otros. Dichos ámbitos impactan de manera directa el ejercicio de los derechos de los niños y niñas que viven en la Residencia y en su desarrollo integral.

En esta línea, 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

⁸ Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación General N°17, sobre el derecho del niño al descanso, al esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la actividad cultural y las artes.



DEFENSORÍA
DE LA NIÑEZ

derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que habitan en la “Residencia 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.

Teniendo en consideración la relevancia que para la vida de los niños y niñas que allí residen tienen las recomendaciones y solicitudes indicadas en el texto de este Oficio, le solicito 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 15 días contados desde la recepción del presente Oficio.

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.,

DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ
DEFENSORA DE LA NIÑEZ

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

GMB/FTV/OAB/mgm
Distribución:

- Destinatario
- Sra. Dominique Camino, Directora de Residencia RLP Catalina Santa Catalina
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez