

**OFICIO N° 590/2020**

**ANT.:** Visita realizada a “RPM Hogar Aldea Nazareth”, con fecha 04 de junio de 2020.

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

**SANTIAGO, 29 de julio de 2020**

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

**A: SRA. CLAUDIA HERRADA  
DIRECTORA  
RPM HOGAR ALDEA NAZARETH**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, por este acto vengo en informar y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la visita remota realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez a su institución, “RPM Hogar Aldea Nazareth”, ubicada en la comuna de La Pintana, perteneciente a la Fundación Padre Semería, con fecha 04 de junio de 2020. Esperamos que estas sean acogidas y cumplidas por su institución a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder de manera eficiente a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de las niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado.

La ejecución de la visita y la elaboración de documentos referidos a la misma, en particular las recomendaciones que por este acto se le dirigen, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4 de la Ley N° 21.067, que señala que la Defensoría de la Niñez podrá:

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

En cumplimiento de aquella función legal, la Defensoría de la Niñez realizó una visita a la Residencia “RPM Hogar Aldea Nazareth” con fecha 04 de junio de 2020, a raíz de diversos antecedentes de los que tomó conocimiento acerca de la ocurrencia relativamente frecuente de eventos críticos en la Residencia, y con el objetivo de conocer el funcionamiento general del establecimiento y observar las condiciones en las que se encontraban las niñas y adolescentes que permanecen allí. Esta visita se realizó por vía remota, pues se han priorizado estos canales no presenciales debido a la contingencia sanitaria que vive el país.

A continuación, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en la institución a partir de nuestra visita, con el objetivo de instarles a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de las niñas y adolescentes que permanecen en la Residencia. Luego, y a partir de la identificación de ciertos nudos críticos en su institución, se presentará una lista

acotada de recomendaciones, ordenadas por dimensiones, dirigidas a la institución que Ud. dirige, la Residencia “RPM Hogar Aldea Nazareth”.

## 1. Buenas prácticas y fortalezas de la Residencia “RPM Hogar Aldea Nazareth”:

### 1.1. Buena disposición de la dupla psicosocial ante la visita

Se debe destacar la buena disposición de las profesionales de la Residencia ante la visita, así como su transparencia y claridad al momento de reconocer los nudos críticos y las deficiencias de la institución. A partir de la conversación sostenida, se pudo reconocer flexibilidad y disposición al cambio de parte de la Residencia, siendo ambas características fundamentales para propender a la generación de modificaciones que respondan a la debida protección y garantía de derechos de las niñas y adolescentes que allí residen.

### 1.2. Medidas para prevenir el contagio del Covid-19

En la realización de la visita se pudo apreciar, en términos generales, esfuerzos del personal de la Residencia tendientes a aplicar medidas para la prevención del contagio del Coronavirus, en el contexto de contingencia sanitaria por la que atraviesa el país. En particular, existen condiciones para mantener a varias niñas y adolescentes en aislamiento en caso de que se requiera, puesto que se destinó una casa específicamente para ello que cuenta con tres habitaciones, lo que permitiría mantener tanto a aquellas sintomáticas como aquellas confirmadas como caso positivo. Además, se informó que se están tomando medidas especiales para las niñas y adolescentes pertenecientes a grupos de riesgo, específicamente aquellas que presentan obesidad, consistentes en la utilización permanente de las mascarillas y regulación de su alimentación.

### 1.3. Adaptación de las medidas sanitarias en favor del derecho a vivir en familia

Durante la pandemia del Covid-19, según lo señalado por la dupla psicosocial entrevistada en la visita, la Residencia ha generado las instancias para facilitar y promover el contacto con las familias de origen o figuras significativas a través de medios digitales, no existiendo restricción de antemano en la duración de las llamadas ni la frecuencia, sino que adecuándose estas al caso concreto y al respeto del interés superior de la niña o la adolescente.

Por otro lado, según se pudo apreciar en la visita, existe una casa especialmente acondicionada, llamada “Casa Covid”, para recibir a las familias y personas significativas en casos excepcionales en que se estime imprescindible el contacto presencial, tomando las estrictas medidas de seguridad que se requieren ante la contingencia sanitaria. En ese sentido, esta casa especialmente destinada, separada del resto de la Residencia, se utilizan mascarillas de forma permanente y las educadoras de trato directo portan un traje completo junto con otros elementos de protección personal.

Las Naciones Unidas han indicado que “[c]uando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas.”<sup>1</sup> Dado el contexto de pandemia, el Comité de los Derechos del Niño<sup>2</sup> se ha pronunciado especialmente respecto a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado residencial, disponiendo que “se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”<sup>3</sup>, lo que se condice con las medidas adoptadas en su institución.

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

<sup>2</sup> The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the Covid-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr. 6. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.

<sup>3</sup> Ibid, par.7

#### 1.4. Casa de jóvenes.

En la visita, las profesionales encargadas mencionaron la existencia de casas donde residen jóvenes que, habiendo cumplido la mayoría de edad, siguen viviendo en la Residencia en estos espacios diferenciados. Lo anterior se valora como parte de un trabajo de preparación para la vida independiente, que fortalezca las herramientas, aptitudes y redes que les permitan desenvolverse en el exterior de la Residencia, sin dejar de prestar dicho apoyo por el mero hecho de alcanzar la mayoría de edad, proveyendo una solución de alojamiento independiente y tutelado mientras se realiza la debida intervención.

### 2. Recomendaciones a la Residencia “RPM Hogar Aldea Nazareth”:

#### 2.1. Demoras en la entrega de información.

Sin perjuicio de la buena disposición de las funcionarias de la Residencia entrevistadas durante la visita, con posterioridad a la misma, **para las profesionales visitantes fue sumamente difícil obtener por parte de su institución la información solicitada, específicamente verificadores de denuncias, circulares 05, protocolos y documentos propios de la visita.** Esto, puesto que fueron enviados con dilación y solo luego de varias insistencias mediante diversos medios por las profesionales que fueron entrevistadas durante la visita, y sin que hubiese respuesta alguna de parte de Ud. como directora de la institución, pese a habérselos solicitado también directamente.

**Para ejercer la labor y las funciones que por ley se le encomiendan a esta Defensoría de la Niñez, y especialmente la de la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, es imprescindible contar con la colaboración de las instituciones relacionadas con los derechos de aquellos que se encuentran bajo cuidado del Estado, especialmente de las instituciones que se encargan de ejercer los proyectos residenciales.** En este sentido, la Ley N° 21.067 en su artículo 4 letra e) otorga la facultad a la Defensoría de la Niñez de requerir antecedentes e informes a órganos de la Administración del Estado y también a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o la protección de los derechos de la niñez, en caso de tomarse conocimiento acerca de posibles vulneraciones a sus derechos. Por lo demás, las instituciones colaboradoras del Servicio Nacional de Menores se rigen por los principios de transparencia, eficiencia, eficacia e idoneidad en su actuar<sup>4</sup>, lo que ha de reflejarse en una debida colaboración con las instituciones autónomas de derechos humanos como lo es la Defensoría de la Niñez.

En este sentido, **se solicita y recomienda a Ud., en tanto directora de la Residencia, velar por una adecuada colaboración del establecimiento que dirige con las instituciones autónomas de derechos humanos, particularmente con la Defensoría de la Niñez, para ejercer de forma adecuada la labor de visitas y las demás que le encomienda la Ley N° 21.067.**

#### 2.2. Malos tratos e inadecuado manejo de situaciones de complejidad.

Uno de los antecedentes que motivaron la realización de la visita a su institución fue la **existencia de eventos de críticos derivados de conflictos y malos tratos entre las niñas y los adolescentes de la Residencia.** En efecto, como consta del Oficio N° 248/2020, enviado al Servicio Nacional de Menores, la Defensoría de la Niñez solicitó información sobre una agresión severa, acompañada de amenazas de muerte, en contra de una adolescente por parte de otras compañeras de la Residencia.

Por su parte, en la realización de la visita, **la existencia de malos tratos entre niñas y adolescentes fue un nudo crítico evidenciado tanto por las profesionales de la Residencia como por las adolescentes entrevistadas.** Se observó que en su institución existirían “bandos” que con frecuencia se enfrentarían mediante agresiones verbales y físicas, y que involucrarían a gran parte de las niñas y las adolescentes de la Residencia, las cuales se encontrarían normalizadas. Existirían también competitividad y falta de compañerismo entre las niñas y adolescentes de la Residencia, según se nos informó en las entrevistas realizadas.

<sup>4</sup> Ley N° 20.032, que Establece un sistema de atención a la niñez y la adolescencia a través de la red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención, art. 2 N° 4.

Estos hechos y agresiones ocurrirían de manera frecuente y sistemática en la Residencia, afectando a la mayoría de las niñas y adolescentes que allí se encuentran. En este sentido, preocupa la continuidad en el tiempo de estas gravísimas situaciones y la falta de acciones oportunas y apropiadas por parte de su establecimiento, para prevenir y para abordar adecuadamente este problema.

Sin duda esto es un obstáculo para el adecuado desarrollo de las niñas y adolescentes de la Residencia, y una vulneración a su derecho a ser protegidas ante la violencia. En este sentido, el artículo 6 de la Convención sobre los Derechos del Niño reconoce a los niños, niñas y adolescentes el derecho intrínseco a la vida y a la supervivencia y desarrollo. Por otra parte, aquel instrumento internacional reconoce el derecho a ser protegido “*contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual*”<sup>5</sup>. El Comité de los Derechos del Niño ha considerado que aquellos que se encuentran bajo modalidades alternativas de cuidado se encuentran en situación de especial vulnerabilidad de ser potenciales víctimas de violencia<sup>6</sup>. Para ello, se requiere adoptar medidas para su prevención, derivación, investigación, tratamiento y observación<sup>7</sup>. Prevenir la ocurrencia de estos eventos es especialmente importante, pues, como ha indicado el mismo Comité, la crianza del niño, niña o adolescente en un entorno respetuoso y adecuado, libre de violencia, “*contribuye a la realización de su personalidad y fomenta el desarrollo de ciudadanos sociales y responsables que participan activamente en la comunidad local y en la sociedad en general*”<sup>8</sup>.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su institución, con extrema urgencia, implementar procesos de intervención psicosocial, tanto a nivel individual como grupal, a fin de prevenir y detener estas situaciones, entregar apoyo oportuno y especializado a aquellas niñas y adolescentes que han sido víctimas de estas, y efectuar un debido trabajo con aquellas que han ejercido las agresiones, de modo de evitar que situaciones como estas vuelvan a ocurrir.

Así también, se solicita y recomienda a su institución, con suma urgencia, implementar un programa de formación y capacitación especializado a todos los funcionarios de la Residencia, especialmente a las educadoras de trato directo, sobre el adecuado manejo de situaciones críticas y resolución de conflicto, que les entregue las herramientas específicas necesarias para enfrentar debidamente estas situaciones de reiterada ocurrencia.

Por otra parte, según los antecedentes de los que disponemos, a partir de los graves hechos de los que fue víctima la adolescente [REDACTED], la denuncia presentada por su Residencia ante Carabineros de Chile no habría contenido todos los antecedentes necesarios para la posterior calificación jurídica de los hechos y la investigación y determinación de los mismos, puesto que habría omitido la referencia a las amenazas de muerte, intento de prender fuego en el cuerpo y pertenencias de la víctima, así como la identificación de las adolescentes que habrían estado involucradas. En este sentido, resulta esencial, para la debida protección de los derechos de las niñas y adolescentes que se encuentran bajo su cuidado personal, denunciar los hechos y colaborar con la justicia, entregando todos los antecedentes necesarios, cuestión que, por lo demás, es una obligación legal. Así, el artículo 14 de la Ley N° 20.032 establece que los directores o responsables de los proyectos, y aquellos profesionales que den atención directa a los niños, niñas y adolescentes, que tengan conocimiento de una situación de vulneración a los derechos de alguno de ellos que sea constitutiva de delito, deberá denunciar de inmediato esta situación a la autoridad competente; o, en caso de no ser constitutiva de delito pero hacer necesaria una medida judicial en favor del niño, niña o adolescente, deberá realizar la solicitud respectiva al tribunal competente.

Por ello, y constatada esa grave falencia, se solicita y recomienda a Ud., como directora de la Residencia “*RPM Hogar Aldea Nazareth*”, evitar que una situación así se repita, velando porque las situaciones ocurridas al interior de ésta, que sean constitutivas de delito o de

<sup>5</sup> Convención sobre los derechos del niño, 1989, art. 19.1.

<sup>6</sup> Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 72 g).

<sup>7</sup> Convención sobre los derechos del niño, 1989, art. 19.2.

<sup>8</sup> Comité de los derechos del niño....., párr. 14.

vulneración de derechos de las niñas y adolescentes residentes, sean debida y oportunamente denunciadas ante las entidades que correspondan, entregando toda la información que sea necesaria para una correcta investigación, colaborando de esta forma con la justicia.

### 2.3. Discriminación entre pares y de parte de educadoras de trato directo.

A partir del hecho contenido en el Oficio N° 248/2020, referido previamente, consistente en la grave agresión a una adolescente de nacionalidad haitiana, así como de los antecedentes entregados por las profesionales en la visita, un aspecto crítico de la Residencia es la discriminación entre pares, especialmente por motivos de raza, nacionalidad y apariencia física. Por otra parte, de la información levantada mediante la realización de las entrevistas, en la Residencia, niñas y adolescentes se sentirían discriminadas por parte de las funcionarias de la Residencia por diversos motivos, tales como la apariencia física, nacionalidad y la orientación sexual, lo cual se reflejaría en la falta de atención, burlas e incluso agresiones físicas. Aunque hay educadoras de trato directo que son identificadas como figuras de confianza y de contención para algunas niñas y adolescentes, preocupa extremadamente que existan otras que sean identificadas como quienes ejercen dicha discriminación, situación que resulta inaceptable para una institución que está destinada a proteger a niñas y adolescentes que han sido vulneradas en sus derechos y a no ser revictimizadas, de manera alguna.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los derechos de los niños, niñas y adolescentes deben ser respetados y garantizados *“sin distinción alguna, independientemente de la raza, el color, el sexo, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional, étnico o social, la posición económica, los implementos físicos, el nacimiento o cualquier otra condición del niño, de sus padres o de sus representantes legales”*<sup>9</sup>. Por lo demás, las manifestaciones de dichos actos discriminatorios constituyen de por sí actos de violencia de parte de las personas que ejercen el cuidado de las niñas y adolescentes de la Residencia, que atentan contra el respeto por la dignidad humana de las personas, por lo que no pueden bajo circunstancia alguna ser tolerados.

Por esta razón, se solicita y recomienda a usted como Directora de la institución, con la máxima urgencia, intervenir debidamente en este ámbito, ejerciendo acciones decididas que erradiquen cualquier espacio de discriminación existente por parte de funcionarios de la Residencia, y que refuercen los procesos de intervención psicosocial, tanto individual como grupal, para prevenir y detener estos hechos, así como implementar un programa de concientización sobre los derechos humanos y la valoración a las diversidades, con la participación de las niñas y adolescentes de la Residencia.

Finalmente, se le solicita y recomienda, con urgencia, tomar las medidas que sean adecuadas y suficientes para garantizar que las funcionarias y profesionales de la Residencia no vulneren el derecho a la igualdad y no discriminación de las niñas y adolescentes bajo su cuidado, incluyendo todas las acciones administrativas y judiciales pertinentes, cuando se tome conocimiento de estos hechos, de modo de detener estas gravísimas situaciones y determinar las responsabilidades correspondientes. Junto a lo anterior, se solicita y recomienda a su institución, a la brevedad, realizar una capacitación en derechos de infancia, desde una perspectiva de género y multiculturalidad, abordando específicamente el derecho a la igualdad y no discriminación, para todos los funcionarios de la Residencia, especialmente a las educadoras que trabajan directamente con las niñas y adolescentes en su cuidado diario.

### 2.4. Insuficientes protocolos

Como se señaló previamente, la Defensoría de la Niñez ha tenido noticia sobre reiteradas situaciones de malos tratos en su institución, así como de posibles delitos sexuales de los que habría sido víctima una niña de la Residencia. Estos hechos fueron confirmados en la visita, y motivaron la presentación de una denuncia, por parte de la Defensoría de la Niñez, por explotación sexual comercial ante la Fiscalía Metropolitana Occidente, la que es llevada bajo el RUC [REDACTED]

<sup>9</sup> Convención sobre los derechos del niño, 1989, art. 2.

En todos los casos, pero sobre todo ante escenarios de complejidad y en espacios masivos como la Residencia que Ud. dirige, es esencial contar con protocolos adecuados para el manejo de estas situaciones, especialmente los conflictos entre pares y los abusos sexuales. Por ello, con posterioridad de la visita se solicitó a las profesionales de su institución el envío de protocolos de actuación, siendo remitidos tres, a saber: “Protocolo: abordaje en situaciones de abuso sexual”, “Protocolo asistencia a controles de salud” y “Protocolo: abordaje en situaciones de desajuste emocional y/o conductual”.

De la lectura de dichos protocolos, consta que aquellos resultan insuficientes e inadecuados. Así, por ejemplo, en el “Protocolo: abordaje de situaciones de abuso sexual” consta una definición incompleta del abuso sexual y violación, equiparando ambos conceptos y definiéndolos como “Contacto y/o interacción entre NNA con un adulto, el cual es utilizado para satisfacer las necesidades de dicho adulto”<sup>10</sup>, omitiendo la referencia a la afectación en la esfera de la sexualidad y a la desigualdad de poder, así como la posibilidad de que pueda ser cometido también entre pares. Por otra parte, no establece un proceso previo de prevención de dichas situaciones, ni un proceso posterior para evitar la revictimización y tender a la reparación.

Por su parte, el “Protocolo: abordaje en situaciones de desajuste emocional y/o conductual”, es literalmente una reproducción de la primera parte de la Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención, y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial del Servicio Nacional de Menores, por lo que difícilmente puede ser considerado un protocolo propio del establecimiento que se ajuste a su realidad residencial. Por lo demás, y pese a que la Norma técnica citada sí lo hace, el Protocolo comentado no aborda la contención farmacológica, ni tampoco establece lineamientos de actuación para el caso excepcional de que una niña o adolescente se agreda a sí misma o a terceros habiendo fallado las etapas previas del protocolo y mientras se está a la espera del dispositivo de salud de urgencia. Tampoco contiene la obligación de registrar el evento, informar al tribunal de familia, de evaluar el procedimiento aplicado y hacer seguimiento a las niñas o adolescentes involucradas.

En este sentido, resulta esencial contar con protocolos adecuados que funcionen como lineamientos para el personal de su institución. Los protocolos son un aspecto fundamental en el funcionamiento de las residencias, pues estos constituyen los lineamientos que guiarán a los funcionarios/as para actuar de forma adecuada y oportuna con base en procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención. La actuación conforme a protocolos correctamente elaborados permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias y evitar su revictimización. Además, estos protocolos, para ser correctamente implementados, requieren ser debidamente informados e incorporados por los funcionarios/as de las residencias, tanto en relación con su existencia como en su contenido y exigencias, ya que lo contrario los haría ineficaces en la práctica.

Teniendo en cuenta la inexistencia de protocolos adecuados para situaciones sumamente complejas, se solicita y recomienda a usted, como Directora de la institución, con urgencia, mejorar los protocolos existentes y elaborar nuevos protocolos de ser necesario, de modo que estos sean actualizados, suficientes y adecuados a los estándares internacionales de derechos humanos y a la realidad de la Residencia que Ud. dirige, especialmente aquellos relativos al manejo de situaciones críticas y abusos sexuales; y revisarlos periódicamente, realizando modificaciones y ajustes según sea necesario.

Así también, se le solicita y recomienda, con urgencia, establecer procesos de formación y capacitación para los funcionarios/as de su institución, para el debido conocimiento y la correcta aplicación de los diversos protocolos, tanto los elaborados por el Servicio Nacional de Menores para los organismos colaboradores, como los elaborados internamente para su establecimiento, garantizando, además, que dichos documentos se encuentren accesibles para el personal y para las niñas y adolescentes.

---

<sup>10</sup> “Protocolo: abordaje en situaciones de abuso sexual”, Fundación Padre Semeria, p. 1.

## 2.5. Alta rotación de funcionarios/as de la Residencia e insuficientes programas de cuidado de equipo.

En la visita se pudo observar que, especialmente producto de la contingencia sanitaria pero también desde antes de esta, existe una alta rotación de profesionales y educadoras de trato directo en la Residencia. En este sentido, resulta importante garantizar una justa remuneración que haga atractivo el cargo, adecuadas condiciones laborales y también un completo y continuo programa de capacitaciones, formación y programas de cuidado de equipos para apoyar debidamente las labores de quienes se desempeñen en su institución.

Respecto de este último aspecto, el programa de capacitaciones debe estar orientado a entregar conocimientos y competencias técnicas en distintas materias, adaptados al contexto de la Residencia, y enfocados en las funciones que en específico desarrolle cada funcionario/a. Este plan o programa permitiría reforzar sus competencias y contar con personal calificado, con conocimientos especializados y herramientas prácticas, que se traducirá en un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo integral de las niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado de su Residencia.

**Como temáticas prioritarias, se sugiere abordar el respeto íntegro de los derechos de las niñas y adolescentes, la prevención y abordaje de dinámicas de violencia entre pares, de desajustes socioemocionales y de vulneraciones en la esfera de la sexualidad, entre otros.** Por lo demás, las instancias de formación en temáticas de infancia y derechos humanos, deberían ser una exigencia transversal que se debiese incorporar como requisito de formación de las nuevas contrataciones de la Residencia, sobre todo aquellas que desarrollen funciones de trato directo con niños, niñas y adolescentes.

En efecto, las Directrices sobre modalidades de cuidados alternativos de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la importancia de la capacitación de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes *“sobre los derechos humanos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, (...) y concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas”*<sup>11</sup>.

Por lo anterior, **se solicita y recomienda a su institución, con urgencia, contratar personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia.** Así también, **se solicita y recomienda a su institución, con urgencia, levantar perfiles técnicos requeridos, así como diseñar e implementar procesos rigurosos de selección de personal, de capacitaciones y de procesos de formación continua de sus funcionarios/as, director y equipo técnico,** de manera de generar instancias formativas que tengan un impacto real y efectivo en la calidad de vida de los niños y adolescentes que se encuentran en la Residencia.

Por otro lado, en la visita se pudo constatar que **los programas de cuidado de equipo consisten en solo dos jornadas de autocuidado al año, las que, por lo demás, se encontrarían suspendidas por la contingencia sanitaria.** Si bien la pandemia del Coronavirus claramente implica importantes desafíos para su realización, no es menos cierto que esta misma ha importado un factor de estrés adicional al que cotidianamente enfrentan, que hace aún más urgente el fortalecimiento y la ejecución de un programa de este tipo, y evitar su postergación excesiva.

**La planificación de actividades de cuidado de equipo y su debida implementación deben estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues el trabajo en temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en contextos de alta vulnerabilidad, presenta características complejas que requieren de un abordaje técnico.** Por esta razón, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de las niñas y adolescentes y el trato que estas reciben.

---

<sup>11</sup> Naciones Unidas (2010). *Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños*, párr. 114.

En concordancia con lo anterior, se solicita y recomienda, a la brevedad, atender debidamente la salud mental y las necesidades de cuidado del personal de su institución, mediante el diseño de un programa de cuidado de equipos que sea pertinente frente a sus necesidades particulares, que incluya su participación directa en la definición de este, y que sea adecuado a sus perfiles, funciones y requerimientos; y garantizar su correcta implementación de manera permanente en el tiempo.

La elaboración del presente Oficio tiene por objeto destacar las buenas prácticas y fortalezas de la institución, con el objetivo de reforzar acciones y medidas impartidas que se destacan en la promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Y así también, retroalimentar y aportar con observaciones y recomendaciones, que permitan a la Residencia "RPM Hogar Aldea Nazareth" focalizar su intervención y recursos en los temas más urgentes de resolver, considerando que la oportuna y adecuada intervención en los ámbitos previamente indicados, tendrá un impacto favorable en la vida de los niños, niñas y adolescentes que allí residen.

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, niñas y adolescentes que permanecen en la Residencia "RPM Hogar Aldea Nazareth", remitiendo la información requerida vía correo electrónico a [contacto@defensorianinez.cl](mailto:contacto@defensorianinez.cl) evitando la entrega presencial de correspondencia en razón de la 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**

GMB/MJL/

Distribución:

- Destinataria
- Sra. Claudia De La Hoz Carmona, Directora Nacional (S) Servicio Nacional de Menores
- Dirección Defensoría de los Derechos de la Niñez