



OFICIO N° 766/2020

ANT.: Visita realizada por la Defensoría de la Niñez al “Hogar San Ricardo”, con fecha 7 de mayo de 2020.

MAT.: Emite recomendaciones y solicita información que indica.

SANTIAGO, 23 de octubre de 2020

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

A: SRA. ROSARIO MARTÍNEZ MARÍN  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, por este acto vengo en solicitar información y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la visita en terreno realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez a la residencia “Hogar San Ricardo”, de la comuna de Batuco, perteneciente a la Fundación Obra de don Guanella, con fecha 7 de mayo de 2020, las que esperamos sean acogidas y cumplidas por su Servicio 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 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 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, con su equipo de profesionales, realizó una visita a la residencia “Hogar San Ricardo” con fecha 7 de mayo de 2020. Esta fue motivada por diversos antecedentes de los que se tomó conocimiento, acerca de posibles negligencias en el cuidado de los niños y adolescentes que se encuentran en el establecimiento, y con el objetivo de observar las condiciones en las que se encontraban y la situación general de la residencia, para así determinar la interposición de las acciones judiciales correspondientes y entregar recomendaciones a las instituciones pertinentes.



Es preciso subrayar que, como es de su conocimiento, la residencia “Hogar San Ricardo” está destinada a acoger niños y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos y que presentan discapacidades, físicas, cognitivas y/o sensoriales, en grados severos o profundos, sin perjuicio de acoger también a población adulta en dicha situación. Por tanto, se encuentran en condición de alta dependencia, requiriendo de permanente asistencia, apoyos y cuidados específicos por parte de terceras personas.

El día de la visita, se hizo ingreso por parte del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez a las 10:40 horas, se realizó un recorrido por sus dependencias, tanto por áreas de uso común (como cocina, lavandería, enfermería, capilla, oficinas, gimnasio y patio), y las casas que alojaban a niños y adolescentes, a saber, casas Esperanza, Marcelina y Manterola. También, se efectuaron entrevistas a diversos funcionarios de la residencia, incluyendo al director, señor Jorge Poblete, dupla psicosocial y coordinadora del área de salud, y se sostuvieron conversaciones con educadoras de trato directo y con niños y adolescentes que se encontraban allí.

A continuación, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en la institución a partir de lo observado en dicha instancia, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los niños y adolescentes que permanecen en la residencia. Luego, y en razón de la identificación de nudos críticos, se presentará una lista acotada de recomendaciones dirigidas a su Servicio en relación con la residencia “Hogar San Ricardo”, para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los niños y adolescentes que allí se encuentran.

## 1. Buenas prácticas y fortalezas de la residencia “Hogar San Ricardo”

### 1.1. Buena disposición del director y el equipo ante la visita y entrega de información.

Se debe destacar la buena disposición del director, profesionales y funcionarias de la residencia ante la visita, así como su transparencia y claridad al momento de reconocer sus deficiencias. Especialmente a partir del discurso del director y la dupla psicosocial, 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 niños y adolescentes que allí residen.

También, se valora la disposición de las profesionales de la residencia para la entrega de la información solicitada por la Defensoría de la Niñez respecto del establecimiento y a los niños y adolescentes que allí habitan, tanto en la visita como con posterioridad a ella vía telefónica y correo electrónico, actitud que concuerda con el principio de transparencia que debe orientar su actuar.

### 1.2. Reforzamiento de Unidad de Salud.

Pese a que la falta de profesionales de la salud es un nudo crítico, según se detallará, en la visita se advirtieron esfuerzos por reforzar la Unidad de Salud de la residencia, reflejados en la contratación de trabajadoras de la salud y la coordinación con dispositivos como SAPU y Hospital Roberto del Río. El fortalecimiento de esta área es imprescindible en el contexto actual, teniendo en cuenta, además, los requerimientos especiales de salud que presentan muchos niños y adolescentes del Hogar San Ricardo.

### 1.3. Infraestructura.

La residencia goza de espaciosas instalaciones, las que además se encontraban, en términos generales —salvo excepciones que se detallarán—, en buenas condiciones. El patio,



por su parte, se encontraba embellecido y bien mantenido. Aspectos como aquellos son elementales para que el espacio en el que se habita se encuentre acorde con la dignidad humana.

## 2. Nudos críticos y recomendaciones en relación con la residencia “Hogar San Ricardo”

### 2.1. Marco general: pervivencia de un enfoque médico y tutelar.

En términos generales, las falencias y nudos críticos observados en la visita, y que serán descritos a continuación, obedecen a la pervivencia de un enfoque tutelar y médico, en lugar de un modelo de derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, y un enfoque social de la discapacidad, que sean coherentes con la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y demás estándares internacionales de derechos humanos.

Por un lado, en materia específica de infancia, el modelo tutelar, que predominaba con anterioridad a la entrada en vigencia de la Convención sobre los Derechos del Niño en 1989, comprendía al niño y la niña como objetos de protección para la toma de decisiones relacionadas con su situación personal y bienestar, desconociendo su condición de sujeto titular de derechos. Con la aprobación de dicho instrumento internacional, se incorporó en la sociedad el paradigma de la protección irregular, según el cual todas las medidas que se adopten en relación con las niñas o los niños, incluso aquellas que tengan por fin protegerles, deben respetar *todos* sus derechos<sup>1</sup>. Según el Comité de los Derechos del Niño, de entre los niños, niñas y adolescentes, uno de los grupos en mayor situación de vulnerabilidad es el de aquellos que tienen discapacidad<sup>2</sup>.

Por otro lado, en materia de discapacidad, el modelo médico, individual o de beneficencia, apunta solo a la rehabilitación de las personas con discapacidad, dejándolas “reducidas” a sus deficiencias, sin reconocerlas como plenos sujetos de derecho<sup>3</sup>. El modelo social, en cambio, que fue incorporado en nuestro ordenamiento jurídico a través de la ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad<sup>4</sup>, define a la discapacidad como la interacción de las deficiencias con las barreras sociales, comprendiendo que es necesario eliminar estas últimas para lograr su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás<sup>5</sup>. En consecuencia, reconoce que la discapacidad es una construcción social, y que las deficiencias no deben ser consideradas como un motivo legítimo para restringir o denegar derechos<sup>6</sup>.

Estos modelos no son solo corrientes teóricas, sino que deben ser implementados a nivel nacional en leyes, decisiones judiciales y políticas, especialmente por su Servicio, como órgano del Estado de Chile. Estos tienen diversas consecuencias a nivel práctico, que se relacionan directamente con los aspectos observados como falencias y nudos críticos en la visita sobre la que versa el presente Oficio, de manera que operan como el trasfondo a partir del cual estos son identificados y según el cual se emitirán las recomendaciones.

<sup>1</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013), *El derecho del niño y la niña a la familia. Cuidado alternativo. Poniendo fin a la institucionalización en las Américas*, párr. 176.

<sup>2</sup> Comité de Derechos del Niño (2007), *Observación general N° 9. Los derechos de los niños con discapacidad*, párr. 8.

<sup>3</sup> Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018), *Observación general N° 6 sobre la igualdad y la no discriminación*, párr. 2 y 8.

<sup>4</sup> Ratificado por el Estado de Chile el 29 de julio del 2008.

<sup>5</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), preámbulo, letra e).

<sup>6</sup> Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018), *Observación general N° 6 sobre la igualdad y la no discriminación*, párr. 9.



## 2.2. Aspectos específicos

### 2.2.1. Insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo.

A propósito de la visita realizada, se pudo constatar que en la residencia “Hogar San Ricardo”, la responsabilidad más fuerte en el cuidado y protección de los niños y adolescentes recae sobre las educadoras de trato directo, quienes deben encargarse de labores que van, desde la limpieza del lugar (teniendo en cuenta además que, según se nos informó, hay solo una persona encargada del aseo del establecimiento, de una extensión de varias hectáreas) al cuidado diario y la realización de tareas complejas como la administración de medicamentos. Según se informó, para ejercer el cargo de educadora de trato directo se recibe una inducción insuficiente, que aborda sobre todo aspectos como el funcionamiento general de la residencia y la limpieza de la misma. Por su parte, también se nos comentó que las capacitaciones no contenían base teórica, sino exclusivamente práctica. Esto hace que, en definitiva, la residencia descansa excesivamente en el aprendizaje “de boca en boca” sobre las necesidades particulares de cada niño o adolescente y formas de intervención adecuada. Por lo demás, las educadoras de trato directo son escasamente remuneradas, y son sometidas a alto estrés en su trabajo.

El cuidado de personas con aquel nivel de discapacidad, quienes suelen ser altamente dependientes para sus actividades cotidianas, puede ser sumamente complejo y exigente, puesto que incluye el apoyo en las diversas necesidades (de aseo e higiene personal, de vestimenta, fisiológicas, etc.), en el suministro de alimentación por sondas y administración de medicamentos, etc. Esta labor, además, implica una alta carga emocional, que se puede ver acrecentada si no se cuenta con los conocimientos técnicos y las herramientas necesarias. Por estas razones, es imprescindible que sea desarrollado por personas con los conocimientos técnicos y capacidades requeridas para este tipo de tareas.

Esto hace imprescindible y crucial establecer un programa completo y continuo de capacitaciones, 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 los niños y adolescentes que se encuentran bajo cuidado de la residencia. Como temáticas prioritarias, se solicita abordar temáticas sobre discapacidad, infancia y derechos humanos, la prevención y abordaje de desajustes socioemocionales, entre otras.

Por lo demás, las instancias de formación deberían ser una exigencia transversal que se debiese incorporar como requisito para las nuevas contrataciones de la residencia, sobre todo aquellas que desarrollen funciones de trato directo con niños y adolescentes, pero contemplando también a las profesionales y dirección de la Residencia.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio invertir, con urgencia, recursos financieros suficientes para la contratación de personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia. Para lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, además, orientar a la residencia en el levantamiento de perfiles técnicos requeridos, sus exigencias y sus funciones, así como en el diseño de 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, y supervisar su adecuada implementación.

Por otro lado, la planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe 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 permanente y especializado, particularmente en el caso de niños y adolescentes con discapacidad profunda que han sido vulnerados en el ejercicio de sus derechos. 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 además que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes y el trato que estos reciben.

En concordancia con lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, orientar técnicamente en el diseño de programas y planes de cuidado del equipo del personal de la residencia, y supervisar su efectiva y adecuada implementación.

### 2.2.2. Protocolos inadecuados y no socializados.

Otro nudo crítico identificado a propósito de la visita es la inexistencia de protocolos adecuados para abordar situaciones de alta complejidad en la Residencia. En específico, el “Protocolo de contención física en pacientes con agitación psicomotora” (al que se hará referencia más adelante), “Protocolo frente a situación de maltrato” y “Protocolo para comportamiento sexual”<sup>7</sup> son del todo insuficientes y no se ajustan a los estándares necesarios y al contexto residencial. A modo de ejemplo, el único protocolo relativo a abusos sexuales (mal denominado “de comportamientos sexuales”) solo abarcan la hipótesis de cuando esta conducta es realizada entre pares, y no contempla ningún tipo de ayuda ni apoyo especializado para la víctima ni para quien comete la acción.

Esto es de especial gravedad, teniendo en cuenta los antecedentes especialmente graves de posibles abusos sexuales que habrían existido en la residencia, cometidos por ex directores y religioso del Hogar en contra de la población que allí era acogida<sup>8</sup> (aspecto será más abordado más adelante en este Oficio), lo que hace todavía más imperiosa la existencia de protocolos que sean adecuados en esa materia.

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 en 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 su Servicio, a la máxima brevedad, orientar técnicamente y supervisar, con urgencia y a la brevedad, la elaboración de protocolos que sean suficientes y adecuados a los estándares internacionales de derechos humanos.

Así también, se solicita y recomienda, con urgencia, supervisar los procesos de capacitación para los funcionarios/as de la residencia sobre la aplicación de los diversos protocolos, garantizando, además, que dichos documentos se encuentren accesibles para el personal. Así también, se solicita y recomienda supervisar que estos sean revisados periódicamente.

<sup>7</sup> Estos y otros protocolos fueron remitidos por profesional de la residencia a la Defensoría de la Niñez vía correo electrónico el día 13 de mayo de 2020.

<sup>8</sup> Estos hechos están siendo investigados en la causa RUC 1900821355-3, conducida por la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte.



### 2.2.3. Uso de la fuerza. Contenciones físicas y aislamiento

En el contexto de la visita, el equipo de profesionales visitantes pudo apreciar situaciones que dan cuenta de que el trato entregado a niños y adolescentes con discapacidad no era acorde con su condición de sujetos de derechos. En concreto, en la “Casa Manterola” se pudo observar que, mientras la mayoría de los residentes se encontraban almorzando, tres adolescentes que allí vivían, que se encontraban en el living de la casa, permanecían sujetos a sus sillas o sillones mediante un amarre de cintura con una tela de género.

Por otra parte, en la “Casa Marcelina”, el equipo visitante observó que un adolescente de 14 años era obligado a permanecer encerrado en su habitación. Respecto de este, la educadora presente refirió que tendría conductas agresivas y disruptivas, motivo por el cual, habitualmente y durante largas horas, era obligado a permanecer en ese espacio. Así también, refirieron que el adolescente presentaba un trastorno del espectro autista, y tenía comportamientos repetitivos y estereotipados, algunos de carácter autolesivos. Cabe señalar además que esta práctica, que constituye una medida de aislamiento, se lleva a cabo en un espacio que no se encuentra adecuadamente acondicionado para disminuir el riesgo de daño producto de los golpes reiterativos, siendo sumamente riesgoso para su integridad.

Por otro lado, en entrevista con los funcionarios/as se evidencia que en la residencia se hacía un uso frecuente y cotidiano de prácticas de contención física, sujeción a silla o cama y aislamiento en pieza, dando cuenta de un uso innecesario y arbitrario de estas medidas, las que, si bien se utilizan en mayor frecuencia con algunos niños y adolescentes, afectarían a gran parte de la población residente. En lo específico, estas medidas las ejecutan principalmente sus cuidadoras, quienes están la mayor parte del tiempo con ellos, bajo el pleno conocimiento y autorización del personal técnico y de la dirección del Hogar, siendo una práctica absolutamente naturalizada por todo el equipo. Por lo demás, quienes aplican dichas medidas, tampoco tienen los conocimientos, aptitudes ni herramientas necesarias para prevenir una afectación aún mayor a sus derechos.

Por lo demás, en los protocolos internos de la residencia, solicitados con posterioridad a la visita, particularmente el protocolo frente a situaciones de maltrato y el protocolo de contención física en pacientes con agitación psicomotora, se evidencian graves problemas técnicos en cuanto a definiciones incorrectas y parciales respecto fenómenos o acciones referidas a contenciones mecánicas, farmacológicas e intervenciones, sobre quiénes se encuentran habilitados según la normativa para intervenir en cada una de las acciones que constan en ellos; y, además, sin realizar distinción respecto a la población infantoadolescente de la residencia, en muchos casos contraviniendo tanto la norma nacional como internacional, estableciendo un marco de acción que no previene la vulneración de los derechos los niños y adolescentes que allí viven. En particular, el protocolo de contención física desatiende la posibilidad de afectación psicológica con la medida, no establece de forma clara las fases de la intervención, se basa en normativa técnica desactualizada, entre otras falencias.

Como es de su conocimiento, las situaciones arriba descritas relativas al uso de la fuerza, y en específico la utilización de medidas de contención tanto mecánicas como de aislamiento, en el “Hogar San Ricardo”, fundamentaron el recurso de protección<sup>9</sup> interpuesto por la Defensoría de la Niñez ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en contra de su Servicio y el organismo colaborador, el día 5 de junio de 2020, el que fue acogido en favor de los niños y adolescentes que allí viven, con fecha 5 de octubre de 2020, decretando, entre otras medidas, que su Servicio “(...) debe cumplir en forma eficiente la supervisión técnica a su

---

<sup>9</sup> Así también, estos hechos, por revestir caracteres de delito, fueron denunciados ante la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte.



cargo, controlando la correcta aplicación de los protocolos internos y normas técnicas sobre la materia para el buen funcionamiento de la citada Residencia”.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con suma urgencia, supervisar adecuadamente los aspectos relativos al uso de la fuerza con niños y adolescentes, en cumplimiento con los estándares y normas técnicas en la materia. Así también, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, supervisar su adecuada regulación en los protocolos internos, de forma que no contravenga los derechos de los niños y adolescentes que allí residen, especialmente en cuanto a los supuestos y límites de acción, personal habilitado, resguardos necesarios para proteger la salud, etc.; así como la adecuada socialización de dichos protocolos.

#### 2.2.4. Inexistencia de procesos de prevención y reparación por posibles abusos sexuales en la residencia.

Al recabar información con anterioridad a la visita, las profesionales visitantes tomaron conocimiento de hechos particularmente graves relacionados con posibles delitos sexuales que habrían sido cometidos por ex directores y un religioso del Hogar en contra de la población que allí residía, tanto niños y adolescentes como adultos, los que actualmente motivan investigación en curso, conducida por la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte. No obstante, y pese a la suma gravedad de los hechos, en la visita se pudo verificar que no se ha ejercido medidas de prevención ni reparación alguna para los niños y adolescentes de la residencia.

Teniendo en cuenta que los niños y adolescentes de la residencia “Hogar San Ricardo” se encuentran bajo cuidado del Estado, teniendo el Servicio Nacional de Menores la función pública de proteger sus derechos, el Estado, a través de su Servicio es responsable por las acciones que sean cometidas directa o indirectamente (a través de organismos colaboradores acreditados y coadyuvantes), razón por la cual debe repararlas integralmente.

Frente a lo anterior, y atendiendo la inexistencia de un proceso de prevención y reparación para las víctimas, se solicita y recomienda a su Servicio, con suma urgencia, elaborar e implementar una estrategia de prevención y reparación de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia “Hogar San Ricardo”, que implique un trabajo psicológico y social, tanto con los niños y adolescentes como los funcionarios/as, de forma adaptada a sus necesidades particulares, y que tenga como foco restablecer los derechos que han sido vulnerados y evitar la revictimización, así como prevenir la ocurrencia de estas situaciones.

#### 2.2.5. Insuficiencia de profesionales e instalaciones de salud, atendiendo las necesidades particulares de la población atendida.

En la visita realizada se pudo observar que, pese a los esfuerzos recientes de fortalecimiento de la Unidad de Salud con la contratación de profesionales mientras dure la contingencia sanitaria, el equipo permanente sigue siendo muy débil en relación con la población atendida y sus necesidades específicas de salud, pues cuentan con tan solo tres enfermeras para los cerca de 150 residentes, todos ellos con grados profundos de discapacidad, y muchos con tratamientos farmacológicos y kinesiológicos, requerimientos alimentarios, etc. Por ello, es necesario la incorporación estable de TENS o enfermeras, así como otros profesionales, que atiendan a las necesidades médicas de la población atendida, a fin de que su acceso a la salud no dependa únicamente de las visitas mensuales que realiza personal del Hospital Roberto del Río, lo cual, si bien es un aspecto positivo, por sí solo es evidentemente insuficiente.



Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, supervisar y apoyar financieramente la contratación de personal de salud que pueda atender de forma adecuada y oportuna las necesidades médicas los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia.

Por otro lado, durante la visita se apreció la existencia de un gimnasio que, si bien estaba en buenas condiciones, no daba abasto para cubrir las necesidades kinesiológicas de la totalidad de la población que se encuentra en el *"Hogar San Ricardo"*. En este sentido, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia y a la brevedad, supervisar que las necesidades kinesiológicas de los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia sean satisfechas, garantizando de esta forma dicha dimensión del acceso a la salud de quienes se encuentran allí.

#### 2.2.6. Inexistencia de procesos terapéuticos de salud mental que sean adecuados y acordes con sus necesidades personales.

De acuerdo con las entrevistas realizadas en la visita, se advirtió que en el *"Hogar San Ricardo"* prácticamente no existen procesos ni planes de intervención psicológica. En este sentido, como se ha señalado, el enfoque predominante en la residencia, según fue observado en la visita, es el rehabilitador y de beneficencia, el cual busca satisfacer necesidades materiales más elementales (vida, comida y abrigo), sin prestar atención a necesidades de salud mental, psicológicas y emocionales. No obstante, la salud debe ser vista desde un punto de vista integral, que identifique y atienda las necesidades e intereses particulares y, sobre todo, las potencialidades de todas las personas.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, orientar técnicamente y supervisar el diseño y la implementación efectiva de un plan de intervención psicosocial para los niños y adolescentes que se encuentran en la residencia, procurando atender sus necesidades mentales, psicológicas, sociales y emocionales, además de las médicas. Así también, se solicita y recomienda a su Servicio, a la brevedad, la derivación a programas especializados que le puedan brindar una atención a sus necesidades psicosociales.

#### 2.2.7. Inexistencia de trabajo de reunificación familiar.

De acuerdo a lo observado en la visita, en la residencia *"Hogar San Ricardo"* no existe un trabajo continuo y permanente de apoyo a las familias. Según se pudo apreciar de la conversación con director y funcionarias, muchas veces estas son vistas como negligentes e incapaces de mantener una relación familiar, o su contacto como perjudicial para el estado anímico de los niños y adolescentes, razón por la cual no se trabaja suficientemente con ellas, ni se les da apoyo más allá del acompañamiento espiritual (que es relatado por el director al preguntársele sobre el apoyo que se les da a las familias).

En este sentido, es necesario subrayar que el derecho a vivir en familia no se extingue por encontrarse el niño, niña o adolescente privado del cuidado parental ni por poseer alguna discapacidad, cualquiera sea el nivel de aquella, siendo el único límite su interés superior. Por ello, es imprescindible un trabajo e intervención psicosocial, tanto para el niño y adolescente como sus familias, para que pueda ejercer su derecho a vivir en familia y mantener el contacto y el vínculo afectivo con esta.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, supervisar el diseño y la implementación de un plan de trabajo con las familias, a fin de tender a la reintegración familiar, sin exceptuarla por el mero hecho de tratarse de niños y adolescentes con discapacidad. Asimismo, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, la derivación



a programas especializados a las familias, que puedan proveerles de apoyo económico y psicosocial.

#### 2.2.8. Escasa vinculación con el medio.

Según la información recopilada en la visita, los niños y adolescentes de la residencia tenían una escasa vinculación con el entorno social y comunitario en el que viven, no existiendo instancias de participación en la sociedad más allá que las relacionadas con la atención de salud.

En efecto, como se tuvo conocimiento en la visita, los niños y adolescentes de la residencia “Hogar San Ricardo” asisten a una escuela que es parte del mismo establecimiento. Si bien se comentó que esta permanece abierta al resto de la población, se encuentra adosada a las dependencias de la Residencia, por lo que es en la residencia donde realizan todas sus actividades cotidianas.

Esta práctica obedece a un modelo institucional segregacionista, que excluye a los niños y adolescentes bajo el cuidado del Estado y con discapacidad del resto de la sociedad y les impide su vinculación con el medio, siendo la escuela un espacio muy importante de socialización. Al respecto, cabe destacar lo dispuesto en las Directrices de las Naciones Unidas sobre Modalidades de Cuidado Alternativo, en las cuales se señala que se debe respetar, fomentar y facilitar el contacto de los niños, niñas y adolescentes, incluidos quienes presentan discapacidades, con otros niños, niñas y adolescentes y personas de la comunidad local, así como promover el desarrollo de actividades fuera del entorno de acogimiento<sup>10</sup>.

Por lo demás, y conforme lo establecen los estándares en materia de derechos de las personas con discapacidad, es imprescindible que se asegure, a nivel general, una educación inclusiva, que atienda a sus necesidades particulares y al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, estableciendo vínculos entre estos y la comunidad<sup>11</sup>.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio supervisar la generación y promoción, por parte de la residencia, de diversas instancias de participación y vinculación de los niños y adolescentes con el medio social y comunitario, favoreciendo su contacto activo y permanente con su entorno.

Así también, se solicita y recomienda a su Servicio, a la brevedad, incorporar en sus orientaciones técnicas la exigencia de que los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, incluidos aquellos con discapacidad, acudan preferentemente a escuelas fuera de la residencia para garantizar su vinculación con la comunidad.

#### 2.2.9. Inexistencia de espacios personalizados.

De acuerdo a lo observado en la visita, la residencia carece de espacios personalizados por los niños y adolescentes, tanto en sus habitaciones como en espacios de uso común. Existe una evidente ausencia de elementos y objetos significativos, tanto personales como colectivos, que den cuenta de sus gustos, intereses e historias de vida, tales como juguetes, adornos, fotografías, dibujos, posters, entre otros.

<sup>10</sup> Naciones Unidas (2010). *Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños*, párr. 86.

<sup>11</sup> Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016), *Comentario general N° 4. Artículo 24. Derecho a la educación inclusiva*, párr. 4 letra b) y 64.



Cabe señalar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de todo niño, niña y adolescente, y es especialmente relevante para quienes han sido separados de sus familias de origen y requieren mantener y fortalecer sus vínculos significativos, dar continuidad a sus historias de vida, construir un sentido de pertenencia y apropiarse y disfrutar del lugar en el que se encuentran.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, orientar y supervisar que la Residencia promueva, de manera continua, la personalización de los espacios que forman parte de esta, tanto individuales como colectivos, de acuerdo a los gustos, intereses e historias de vida de los niños y adolescentes, garantizando su participación activa en este proceso permanente, con el apoyo de sus familias y figuras significativas y de los funcionarios/as.

#### 2.2.10. Falta de juegos accesibles.

En la visita, si bien se pudo observar la existencia de juegos infantiles en el patio, tales como resbalín y columpio, no se divisaron otros que, atendiendo la diversidad funcional física muchos de los niños y adolescentes que allí se encontraban, pudieran ser utilizados por estos.

En este sentido, de acuerdo con el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño, todo niño, niña o adolescente tiene derecho al juego, el cual, atendida su etapa evolutiva, es fundamental para su salud, bienestar y desarrollo óptimo e integral<sup>12</sup>. El ejercicio de este derecho, como de los demás derechos, debe ser garantizado conforme al principio de igualdad y no discriminación.

Sin embargo, los niños, niñas y adolescentes con discapacidad se suelen encontrar con especiales dificultades para ejercer el derecho al juego<sup>13</sup>, razón por la cual el Estado debe tomar medidas tendientes a asegurar su accesibilidad, para permitirles así gozar de este derecho en igualdad de condiciones que el resto<sup>14</sup>. Ante lo anterior, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece la obligación del Estado de *“asegurar que los niños y niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento y deportivas”*<sup>15</sup>.

Ante lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, a la brevedad, supervisar la instalación de juegos y demás elementos recreacionales que cuenten con un diseño universal que les haga accesibles para todos los residentes<sup>16</sup>, haciendo posible el ejercicio de su derecho al juego y la recreación en igualdad de condiciones que el resto.

#### 2.2.11. Deficiente seguridad de las instalaciones.

En el recorrido de las dependencias de la residencia, se pudo apreciar a simple vista un importante agujero en el techo en el sector de la cocina, específicamente en el área donde se juntan los carros para llevar las comidas a las distintas casas, lo que puede derivar en la contaminación de los alimentos.

Así también, se nos comentó acerca de la dificultad que tienen por la presencia de roedores, a pesar de las medidas que han adoptado para su extinción.

<sup>12</sup> Comité de Derechos del Niño (2013), *Observación general N° 17, sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (artículo 31)*, párr. 8 y 9.

<sup>13</sup> Comité de Derechos del Niño (2013), *Observación general N° 17, sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (artículo 31)*, párr. 3.

<sup>14</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 9.1.

<sup>15</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, art. 30.5, letra d).

<sup>16</sup> “Por ‘diseño universal’ se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado”. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006, art. 2.



Si bien la presencia de plagas puede ser frecuente en instalaciones ubicadas en entornos rurales, la decisión de situar una residencia de protección en ese entorno exige, entonces, un cuidado especial para su control, de manera de no exponer la salud de los residentes.

Por esta razón, se solicita y recomienda a su Servicio, a la brevedad, supervisar periódicamente la fumigación y desratización en las instalaciones de la Residencia, así como la reparación del sector del techo señalado.

#### 2.2.12. Falta de coordinación con el Servicio Nacional de Discapacidad

En la visita mencionada, se pudo apreciar que, de manera incomprensible, la residencia, en la práctica, no contaba con el apoyo del Servicio Nacional de Discapacidad (SENADIS) para la debida atención de la población infantojuvenil con discapacidad que reside en el “Hogar San Ricardo”. Al respecto, la atención de niños y adolescentes con discapacidad, requieren de un abordaje integral que atienda a las diversas condiciones que presentan y que se entrecruzan.

En lo anterior, la actuación de su Servicio y de la Subsecretaría de la Niñez, como organismos encargados de establecer la coordinación interinstitucional, es esencial. Por ello, se solicita y recomienda a su Servicio que, de manera directa o a través de la Subsecretaría de la Niñez, con urgencia, ejerza la coordinación requerida con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) para efectos de un trabajo conjunto en la atención de la población infantojuvenil con discapacidad que se encuentra en el “*Hogar San Ricardo*”, así como en otras residencias destinadas a la atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, de manera de satisfacer íntegramente sus necesidades y garantizar todos sus derechos.

### 3. Recomendaciones y solicitudes de información en relación con el recurso de protección presentado ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago

#### 3.1. Suscripción de convenio.

En el informe presentado por su Servicio ante la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en contexto del recurso de protección interpuesto por esta Defensoría de la Niñez, se señala que en el último concurso de licitación del proyecto “Residencia de Protección para Niños, Niñas y Adolescentes Gravemente Vulnerados en sus Derechos, que presentan Discapacidades Severas o Profundas y Situación de Dependencia” (RDS), complementada con “Programa de Atención Residencial Especializada” (PRE) y “Programa Especializado en Discapacidad” (PRD), fue adjudicado al proyecto presentado por la Corporación Obra Don Guanella, con fecha 30 de marzo de 2020. Sin embargo, indica que el convenio no se habría suscrito, toda vez que el organismo colaborador no presentó la documentación requerida por las bases administrativas en el plazo estipulado para aquello.

En virtud de lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio regularizar inmediatamente esta situación. En este sentido, se solicita a su Servicio informar las acciones que ha adoptado o adoptará en esta línea.

#### 3.2. Plan de mejoras

Asimismo, en el informe mencionado, su Servicio refiere que, en virtud de los hallazgos levantados en las supervisiones técnicas, se solicitó un plan de mejoras a la residencia “*Hogar San Ricardo*”, con fecha 20 de febrero de 2020.



Atendiendo lo anterior, se solicita a su Servicio, a la brevedad, remitir el plan de mejoras construido con la residencia, y los avances que se han realizado en relación a este a la fecha.

### 3.3. Plan de trabajo para cumplir con lo resuelto por la I. Corte de Apelaciones

Así también, y teniendo en cuenta lo resuelto por la I. Corte de Apelaciones con fecha 5 de octubre de 2020 en el recurso de protección rol N° 49.967-2020, se solicita a su Servicio, a la brevedad, remitir el plan de trabajo a fin de cumplir con lo resuelto por dicho tribunal en relación con la residencia “Hogar San Ricardo”.

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 y adolescentes. Y así también, retroalimentar y aportar con observaciones y recomendaciones, que permitan a la residencia “Hogar San Ricardo” 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 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 10 días contados desde la recepción del presente Oficio, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los niños y adolescentes que permanecen en la residencia “Hogar San Ricardo”.

La información requerida puede ser remitida 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
- Sr. Hernán Larraín Fernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sr. Francisco Subercaseaux, Director Nacional (S) SENADIS
- Sr. Jorge Escobar Poblete, director de residencia “Hogar San Ricardo”, Batuco
- Archivo Defensoría de la Niñez

N°:766