



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución	Residencia Los Niños del Choapa
Fecha de la visita	22 de julio de 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	2
3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	6
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	6
6. INTENTOS FALLIDOS DE VISITA.....	6
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON FUNCIONARIA.....	7
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	8
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	9
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN	9
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	9
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	18

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”), tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y



adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado en los contextos mencionados, en pos de una efectiva protección de sus derechos.

En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N°21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la **Residencia Los Niños del Choapa**, de la comuna de Illapel, Región de Coquimbo, incluyendo nudos críticos identificados y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por

¹ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.



actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier 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”.

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el mes de julio del 2020, la Macrozona Centro Norte de la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento por redes sociales, así como a través de un correo electrónico de la Senadora Sra. Adriana Muñoz y de un Oficio del Diputado Sr. Daniel Núñez, ambos dirigidos a la Defensoría de la Niñez, sobre la existencia de un brote de Covid-19 que afectó, tanto a niños, niñas y adolescentes como a funcionarios/as de la Residencia Los Niños del Choapa, administrada por la Gobernación de la Provincia del Choapa como organismo colaborador acreditado. Este brote se habría generado durante el traslado de niños, niñas y adolescentes desde la Residencia “Los Niños Primero”, de Los Vilos, a “Los Niños del Choapa”, de Illapel, por el término de convenio de la primera.

En este contexto, la Gobernación de la Provincia de Choapa y los funcionarios de la ex residencia emitieron declaraciones públicas según se detalla a continuación. Estos últimos daban cuenta de que el traslado se habría realizado sin cumplir con los protocolos sanitarios

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

³ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



debidos (como la no realización de cuarentena preventiva ante los casos positivos de Covid-19, de aislamiento de aquellos que presentaban contagio) y que el personal afectado habría continuado ejerciendo sus funciones, manteniendo contacto directo con los niños, niñas y adolescentes.

Ante tal situación, la Defensoría de la Niñez remitió, con fecha 9 de julio de 2020, el Oficio N°563/2020, dirigido al Servicio Nacional de Menores (SENAME) Regional de Coquimbo. En este se informó lo anteriormente descrito y se solicitó información relativa a la situación general de la residencia, estado de salud de los residentes, las medidas sanitarias adoptadas, así como el funcionamiento de esta en el contexto de la emergencia sanitaria por la que atravesaban. La información solicitada fue entregada por SENAME con fecha 17 de julio de 2020, mediante el Oficio N° 380/20.

En atención a la gravedad de la situación, el 7 de julio de 2020 la Defensoría de la Niñez dirigió el Oficio N° 559/2020 al Juzgado de Familia de Illapel, poniendo de manifiesto las posibles amenazas y vulneraciones a los derechos a la vida, integridad física y salud de los niños, niñas y adolescentes de la residencia, y solicitando que se adopten las medidas pertinentes para velar por su efectiva protección.

Con la misma fecha, se intentó contactar, sin éxito, a la directora de la Residencia, sra. Paulina Rodríguez Araya. Al día siguiente se logró establecer contacto con ella, quien confirmó la existencia de nueve niños, niñas o adolescentes y dos funcionarios/as contagiados, de los cuales dos se encontraban en el Hospital de Illapel, cuatro en residencia sanitaria y siete en la residencia de origen.

Posteriormente, con fecha 9 de julio de 2020, se recibió respuesta por parte del Tribunal de Familia de Illapel, el cual decidió no dar lugar al requerimiento de la Defensoría de la Niñez, atendido a que el Tribunal ya se encontraba arbitrando las medidas de protección pertinentes tendientes a resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes ingresados a la residencia. En la misma resolución el Tribunal resolvió la solicitud de visita presentada por el Juzgado de Familia de Coquimbo, indicándose que: *“A la fecha no ha sido posible realizar por este Tribunal, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley N°19.968, visita presencial al establecimiento residencial ‘Los Niños de Choapa’ en atención a que dicho hogar se encuentra en cuarentena total por disposición de la Secretaría Regional Ministerial de Salud, restringiéndose el acceso de personas a sus dependencias, mientras que en cuanto a visita de carácter virtual, comuníquese que no se ha dispuesto su realización en consideración al interés superior y el derecho a la integridad física y psíquica de los niños y niñas allí ingresados, por cuanto la misma podría acarrear un mayor estrés emocional, considerando los múltiples cambios a los que se han visto*



expuestos a partir de su traslado desde la ciudad de Los Vilos a esta comuna y una sobre intervención por parte del Tribunal, ello sin perjuicio de haberse adoptado las medidas de protección tendientes a supervigilar su condición proteccional y de salud, a través de la solicitud de informes diarios a la Directora de la Residencia, Sename Regional y coordinar el traslado de personal médico necesario desde el Hospital Dr. Humberto Elorza de Illapel a dicha residencia...”

Por otra parte, el 21 de julio de 2020, la Defensoría de la Niñez dirigió al Hospital de Illapel el Oficio N° 095/2020, solicitando información relativa a las medidas y operativos adoptados respecto de la residencia indicada, especialmente en lo relativo a la prohibición de ingreso de visitas a la residencia por las instituciones que velan por los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como del estado de salud de quienes ahí se encuentran.

Con fecha 23 de julio de 2020 se recibió respuesta del Hospital de Illapel a través de Oficio N° 0921, el que indicó que *“durante todo el proceso de cuarentena se mantuvo coordinación directa tanto con la Directora del Hogar, Tribunales y la Directora Regional del SENAME, donde se propuso que durante el periodo de cuarentena se restringiera la entrada de personas para evitar un posible contagio, periodo que terminó el día 17 de julio, por lo que actualmente no existiría impedimento sanitario para realizar las visitas programadas por ustedes.”*

Tomando en consideración estos antecedentes, la Defensoría de la Niñez tomó la decisión de realizar una visita reactiva al establecimiento, con el objeto de recopilar mayor información sobre su funcionamiento y la situación en la que se encuentran los niños, niñas y adolescentes que allí permanecen, con especial énfasis en las medidas adoptadas en contexto de emergencia sanitaria.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas reactivas son aquellas que se llevan a cabo *“frente a cualquier incidente, queja o denuncia de la cual se haya tomado conocimiento y que, a juicio de la Defensoría de la Niñez, amerite realizar una visita particular y/o urgente a la institución o dependencia, a fin de recopilar mayores antecedentes y garantizar el bienestar de los niños, niñas y adolescentes al interior de la institución visitada”.*

Es importante señalar que, en el escenario de emergencia sanitaria nacional por la pandemia del Covid-19, el Gobierno de Chile implementó una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. En este marco, el Servicio Nacional de Menores, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en organismos colaboradores residenciales y ambulatorios” (en su primera versión), en el que se establece que solo se permitirá el ingreso de personas *“estrictamente necesarias e*



indispensables” a los centros residenciales de protección. Esta medida afecta tanto a las visitas de los niños, niñas y adolescentes, como a funcionarios/as, abogados/as y curadores/as ad litem, visitantes del Poder Judicial y demás organismos externos.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez ha implementado, desde entonces y mientras dure la contingencia sanitaria, la ejecución de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de monitoreo. En este escenario, profesionales del Equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutaron esta visita por canales remotos, mediante videoconferencia.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por dos profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación:

Profesional visitante 1	Juana Moreno, Asistente social Macrozona Centro Norte
Profesional visitante 2	Orielle Ahumada, Abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento	Residencia de protección
Nombre del proyecto	Residencia Los Niños del Choapa
Nombre de la institución a cargo	Gobernación Provincial del Choapa
Tipo de administración	Organismo colaborador acreditado (OCA)
Modalidad de intervención	RPM-PER (Residencia para niños, niñas y adolescentes entre los 6 y 18 años de edad, con Programa de Protección Especializado Adosado)
Población destinataria	Niños, niñas y adolescentes de entre 6 y 18 años.
Director/a	Paulina Rodríguez Araya
Dirección	Hijuelas N° 4, sector Cuz Cuz, Illapel

6. INTENTOS FALLIDOS DE VISITA



Cabe señalar que previo a la realización definitiva de la visita con fecha 22 de julio de 2020, existieron algunos intentos fallidos de visita por parte de la Defensoría de la Niñez, que no se pudieron concretar por la imposibilidad de contactar a la directora o su ausencia. En este sentido, con fecha 14 de julio de 2020, a las 14:00 horas se realizó un primer intento de visita, sin resultado positivo, ya que la directora cortó la llamada. Luego, envió un mensaje de texto pidiendo responder el llamado más tarde, ante lo cual, a las 15:30 horas, se decidió dejar la visita para el día siguiente.

Con fecha miércoles 15 de julio de 2020, a las 14:00 horas, se realizó un nuevo intento de visita, sin resultado positivo, ya que la directora no respondió a la llamada. A las 14:20 se logró establecer contacto con ella, sin embargo, cuando se le informó que se realizará una visita en ese momento por canales remotos, indicó que no se encontraba en la residencia, pues iba conduciendo su vehículo en dirección a Quillota por una consulta médica personal. Las profesionales visitantes manifestaron la necesidad de realizar ese día la visita, por lo cual facilitó un número de contacto con la residencia. Al llamar al contacto entregado, la educadora de trato directo que se encontraba allí informó a las profesionales de la Defensoría de la Niñez que era su primer día en la residencia y que no había otra educadora presente, encontrándose en el lugar sólo ella y la auxiliar de aseo, por lo que se tomó la determinación de descartar la realización de la visita y evaluar acciones.

Al respecto, se decidió contactar de forma urgente vía telefónica con la Directora Regional de Sename y con el Juzgado de Familia de Illapel para informar de la situación, particularmente que, de acuerdo a lo informado por la directora de la residencia vía telefónica, en ese momento se encontraban en la residencia siete niños, niñas y adolescentes, de los cuales cinco requerían cuidados especiales presentar contagio de Covid-19. Dado lo anterior, se manifestó la gravedad de que solo existiera en ese momento una educadora de trato directo a cargo de los niños, niñas y adolescentes de la residencia, quien, además, debió asumir como encargada de la residencia en ausencia de la directora, pese a haberse incorporado ese mismo día, por lo que su conocimiento sobre el funcionamiento de la residencia y la vinculación con los niños, niñas y adolescentes se encontraba aún en ciernes.

Finalmente, se llevó a cabo un nuevo intento de visita el día 22 de julio de 2020, esta vez con éxito, respecto de la cual versará el presente informe.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON FUNCIONARIA



El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber: el levantamiento de información con la funcionaria a cargo del establecimiento, y con niños, niñas y adolescentes de la residencia.

El instrumento utilizado para el levantamiento de información fue la “Pauta de Entrevista para visitas reactivas durante la contingencia sanitaria COVID 19”, a partir del cual se indagó en diversas dimensiones, como las medidas sanitarias adoptadas, el bienestar y desarrollo integral, vinculación con las familias y el medio, y la convivencia.

Es preciso señalar que se entrevistó a la encargada de salud y encargada subrogante de la residencia, sra. Valeria Nicol Pallacán Alvarado, debido a que la directora no se encontraba en el establecimiento al momento de la visita. La funcionaria entrevistada, sin embargo, demostró falta de conocimiento en algunos temas relativos al historial médico de los niños, niñas y adolescentes y al funcionamiento general de la residencia.

En lo de mayor relevancia, la funcionaria entrevistada informó que dos niñas fueron internadas en el Hospital de Illapel, y cuatro niños, niñas o adolescentes fueron ingresados a residencia sanitaria, ninguno de ellos con acompañamiento de adulto responsable. Indicó que la forma de garantizar su protección fue solo a través de contactos telefónicos. Así también, se informó que no se han recibido las carpetas de salud de los niños, niñas y adolescentes de la residencia.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante el proceso de visita realizado en la Residencia “Los Niños del Choapa”, se ofreció a las niñas y los niños residentes la posibilidad de participar en una entrevista totalmente voluntaria, en la que pudieran contar su experiencia, aprehensiones y sugerencias respecto a la situación de cuarentena preventiva que se estaba llevando a cabo en los centros residenciales del SENAME y a la prevención del contagio de Covid-19 en la residencia en la que habitaban. Se ofrecieron tres niñas a participar de la entrevista, de iniciales [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]. En términos generales, se conversó sobre el impacto del Coronavirus en sus vidas, el bienestar integral, la convivencia en la residencia, intervenciones psicosociales, relación con la familia y el medio, participación, entre otros aspectos. La información entregada en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

Como observación general, resulta pertinente indicar que no se pudo contar con condiciones estrictas de confidencialidad, aun cuando se solicitó expresamente. El primer lugar



que se habilitó para realizar las entrevistas con las niñas efectivamente contaba con condiciones de confidencialidad, pero lamentablemente la conectividad no permitía realizar la videollamada. En el segundo lugar habilitado, permaneció la encargada de enfermería con audífonos, sin problematizar la situación.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita no se detectan vulneraciones de derechos que implicaran la realización de otras acciones, además de los Oficios de recomendaciones remitidos a los órganos correspondientes.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Durante el desarrollo de la visita ejecutada por la Defensoría de la Niñez, y en atención a las diversas situaciones observadas, no fue posible identificar con claridad fortalezas o buenas prácticas de la residencia.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A partir de la visita realizada, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

- i) Ineficaz gestión directiva y falta de formación del personal a cargo del establecimiento.**

Es necesario mencionar que, durante todo el proceso de la visita, el equipo de profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez enfrentó una gran dificultad para poder tomar contacto con la directora de la residencia, tanto de forma previa como durante el desarrollo de la visita, así como tampoco se logró su participación en las gestiones posteriores. En este sentido, como se detalló, se realizaron dos intentos previos para contar con la presencia de la directora, debiendo ejecutarla en su ausencia, lo que puede denotar falta de compromiso y desinterés.

Por lo demás, de la situación observada en el intento fallido de visita del día 15 de julio del 2020, en que existía solo una educadora de trato directo a cargo y en su primer día de trabajo, se pudo concluir que la gestión del personal de la residencia fue altamente imprudente e inadecuada. Esto, ya que no se contaba con los funcionarios necesarios -ni en número ni en



capacidad y/o formación- para responder a las necesidades de los niños, niñas y adolescentes que en ese momento se encontraban contagiados de Covid-19, siendo muy difícil que pudieran enfrentar de forma adecuada una emergencia de salud o de otra índole en caso de ocurrir.

Se evidenció la misma carencia durante el proceso de traslado de los niños, niñas y adolescentes de la Residencia “Los Niños Primero” de Los Vilos hasta la Residencia “Los Niños del Choapa” de Illapel, ya que, según el relato de las niñas entrevistadas, no se abordó con los niños, niñas y adolescentes el cambio ni de residencia ni de los profesionales a su cargo.

Por lo demás, resulta llamativo que no se haya mantenido en funciones a ningún profesional de la residencia de Los Vilos, a objeto de realizar de mejor manera el proceso de transición y traslado, dejando en evidencia que no se tuvo en cuenta lo relevante que puede ser para ellos un cambio de residencia con un equipo de profesionales nuevo, con los que no existe vinculación alguna, sumado al hecho de que parte de los niños, niñas y adolescentes residentes se encontraban atravesando una enfermedad.

Siguiendo las orientaciones técnicas REM PER del Sename, *“la conformación del equipo será suficiente en número, competencias y experiencias, acorde a los requerimientos definidos en las presentes Orientaciones Técnicas (debiendo contemplarse lo estipulado en los Estándares Mínimos de Calidad para la Atención Residencial - SENAME 2012, específicamente el Resultado Esperado N°30)”*⁴, debiendo considerarse en la organización del equipo aspectos tales como:

- Definición de las funciones y tareas del personal.
- Cuidado de las condiciones de trabajo: remuneración justa, horario acorde a la legislación laboral, perfeccionamiento continuo.
- Preparación para ejercer el trabajo: apoyo de supervisión y reconocimiento de nuevos aprendizajes.
- Gestión de la residencia considerando las necesidades de los trabajadores, a fin de que estos sean receptivos a las necesidades de la población atendida.

Por otro lado, se informó que el trabajo de la dupla psicosocial continuaba realizándose, pero de forma remota y semanalmente. Sin embargo, de las entrevistas a las niñas se pudo observar que sólo habían conversado una vez con la psicóloga de la residencia. Igualmente, la funcionaria de la residencia informó que los niños, niñas y adolescentes no tenían hasta ese momento contacto con sus abogados, y que eran derivados a la dirección y/o familiares.

⁴ Orientaciones Técnicas. Línea de Acción Centros Residenciales. Modalidad Residencias de Protección para Mayores con Programa de Protección Especializado de Intervención Residencial (Rem/Per). Departamento De Protección Y Restitución De Derechos. Servicio Nacional De Menores. Marzo 2019.



Además, concretamente había 5 niños, niñas o adolescentes que eran atendidos por el Programa Reparatorio en Maltrato (PRM), pero, a través de la revisión de informe de intervención de la dupla psicosocial a la niña de iniciales ██████, solicitado con posterioridad a la visita, no aparecía tal programa sino el Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial (PEE). Por último, se hace necesario mencionar que la funcionaria entrevistada desconocía la Circular N° 5 de Sename, por lo tanto, no pudo informar si es que se había tenido que activar en algún momento.

Toda esta información recogida, arrojó luces sobre una probable serie de irregularidades respecto al adecuado desempeño de las funciones de protección que debería estar desarrollando la Residencia “REM PER Los Niños del Choapa” de Illapel, quedando de manifiesto una vez realizada la visita remota por parte de la Defensoría de la Niñez, que primaba la improvisación en el desarrollo de las funciones tanto del personal directivo como del resto de los funcionarios.

En este sentido, la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 20 reconoce el derecho a la protección de los niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar, disponiendo que “(...) *tendrán derecho a la protección y asistencia especiales del Estado.*” Así mismo, en su artículo 37, establece que “*todo niño privado de su libertad tendrá derecho a un pronto acceso a la asistencia jurídica y otra asistencia adecuada*”. Por su parte, su artículo 3.3 pone sobre el Estado el deber de asegurar que “*las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada*”.

ii) **Obstáculos en el derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes de la residencia**

Según la información recabada en la visita, no existía información de salud, ni física ni mental, sobre los niños, niñas y adolescentes que habitaban la residencia, ya que no se había realizado un traslado de las carpetas de salud de cada uno ellos desde la Residencia “Los Niños Primero” de Los Vilos a la nueva residencia, situación que reviste de especial gravedad.

A lo anterior se suma que, a partir de las entrevistas realizadas, se tomó conocimiento de que se mantuvo el tratamiento farmacológico a dos niños/as con problemáticas de salud mental, sin tener claridad sobre el diagnóstico médico, atendida la falta de carpetas de salud. A ese respecto, una de las entrevistadas manifestó tener depresión, frente a lo cual no se logró



tener certeza sobre la intervención que efectivamente se estaba realizando en su caso por parte de la dupla psicosocial, programas externos o atención psiquiátrica.

Por otra parte, resulta importante añadir que se indicó que el Control de Niño Sano lo efectuaba la misma encargada de salud entrevistada, y que no había información respecto de si todos los niños, niñas y adolescentes estuvieran vacunados contra la influenza. Ante esta desinformación se le orientó respecto a gestionar la solicitud de información ante el Registro General de Vacunas.

Otra situación particularmente crítica estuvo constituida por que, en contexto del Covid-19, los niños, niñas y adolescentes no mantenían sus respectivas intervenciones psiquiátricas, sino que habían permanecido únicamente con su tratamiento farmacológico por medio de la extensión de las recetas médicas, pero sin la continuidad de la atención presencial ni remota por parte de los especialistas. Esto es sumamente grave, considerando que es altamente probable que las medidas de aislamiento y cuarentena se mantengan por un largo periodo de tiempo, siendo fundamental garantizar que las niñas y niños reciban la atención de salud mental que requieren, lo que implica no solo dar continuidad a sus tratamientos farmacológicos, sino que, necesariamente, poder revisar y ajustar estos según sea necesario, para lo cual es imprescindible contar con controles médicos periódicos. Así también resulta especialmente grave lo que se observó respecto a que la encargada de salud efectuaba cambios en el tratamiento farmacológico de los niños, niñas y adolescentes según su apreciación, sin haberse realizado una reevaluación en materia de salud mental.

El artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente, dispone que *“Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”*.

Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño, ha instado a los Estados a *“Mantener la provisión de servicios básicos para niños, incluyendo atención médica, agua, saneamiento y registro de nacimientos. A pesar de la creciente presión sobre los sistemas de salud y la escasez de recursos, no se debe negar a los niños el acceso a la atención médica, incluidas los test y una posible vacuna futura, a tratamientos médicos relacionados con COVID-19 y no relacionados con COVID-19, servicios de salud mental y tratamiento para afecciones preexistentes”*⁵.

⁵ Comité de los Derechos del Niño, “El Comité de Derechos del Niño advierte sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños”, Declaración de 8 de abril de 2020, N° 5. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>



iii) Ausencia de orientaciones claras respecto de ciertas medidas sanitarias que se deben aplicar en la residencia en contexto de emergencia.

Por su parte, la persona encargada de la Residencia en ausencia de la directora desconocía la existencia de proyectos de emergencia, lo que demuestra un desconocimiento acerca de la forma en que se estaba enfrentando la contingencia sanitaria.

Por otro lado, según lo observado en la visita remota, la residencia no contaba con un espacio habilitado para efectuar el aislamiento en caso de haber un contagio o sospecha de tal de algún residente, indicándose al respecto que, en caso de contagio, se podrían modificar los espacios para tal fin, lo que resulta preocupante considerando que, previo a la visita existían cinco niños, niñas o adolescentes Covid-19 positivo.

Así también, conforme al “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios”, se dispone que debe ser personal de SENAME el que atienda y cuide a los niños y adolescentes contagiados, sin embargo, no hay claridad de cómo operar en la práctica y los turnos que se deberán cumplir, y a la fecha de la visita aún no hay capacitaciones para que los y las funcionarios/as puedan ejercer adecuadamente esta función. En este sentido, si bien desde el SENAME se desarrollaron protocolos de actuación, se requiere abordar la fase de implementación y socialización de éstos y garantizar su correcta aplicación. Es crucial que la dirección y los funcionarios de la Residencia cuenten con instrucciones y orientaciones claras a la hora de abordar las acciones y actuaciones en contexto de pandemia particularmente las referidas al ámbito de salud.

Finalmente, es relevante destacar que durante el periodo en que los niños, niñas y adolescentes eran ingresados para mantener un aislamiento adecuado por contagio de Covid-19, no se observó que en la residencia existiera una coordinación adecuada respecto a los cuidados de los niños/as en el Hospital y la residencia sanitaria, informando que, durante su estancia en esas dependencias, no contaron con el acompañamiento de un funcionario.

iv) Falta de tecnología suficiente y espacios de confidencialidad

En relación con este ámbito es preciso mencionar que, desde el comienzo de la visita remota, el equipo de profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez pudo constatar que la residencia carecía de recursos y equipos tecnológicos suficientes. Solo se logró contactar con la residencia por medio de un teléfono celular, el que se obtuvo realizando gestiones específicas



para ello, y a través de la aplicación WhatsApp, pero al ser el único teléfono institucional y el utilizado para realizar el contacto con las familias y la dupla, se presentaron problemas de conexión en el momento en el que entraban las llamadas del exterior, por lo que se descartó su uso y se continuó la entrevista a la encargada de salud con su celular personal.

En relación con lo anterior, la residencia daba la posibilidad a los niños, niñas y adolescentes que viven en ella de mantener una comunicación y vinculación efectiva por medio de dispositivos remotos con sus familias y/o personas significativas en este contexto de aislamiento social, todo dentro del marco estricto determinado por los protocolos del SENAME y de la propia residencia. A la fecha de la visita podían recibir llamadas telefónicas de sus familias, con un horario de llamadas de 09:00 a 12:00 horas. Según informa la entrevistada, se delimitó el tiempo de contacto con la familia con el objetivo de que los niños, niñas y adolescentes no se “descompensaran”.

Dicha situación reviste de gravedad, atendido que los niños, niñas y adolescentes ya se encuentran en una situación de distanciamiento social, a lo que se suma que, tanto sus familias y personas significativas, así como los programas y órganos externos, no podían comunicarse con ellos de forma expedita y accesible, complejizando aún más las condiciones de aislamiento de la residencia.

Así mismo, es importante destacar el hecho de que las entrevistas que se hicieron a tres niñas no contaron con la privacidad exigida, ya que por las dificultades de conectividad debieron instalarse en el despacho de la encargada de salud, quien permaneció en el mismo lugar durante la conversación con las niñas, con sus auriculares puestos. Además, no se les brindó un espacio de tranquilidad durante el desarrollo de estas, ya que hubo interrupciones continuas tanto de adultos como de otros niños/as, e incluso por la participación por parte de la encargada de salud cuando una de las niñas entrevistadas no sabía explicar con claridad lo que estaba exponiendo.

En este sentido, la residencia no ofrecía un espacio adecuado para que los niños, niñas y adolescentes puedan mantener un contacto de calidad y cercanía con sus familiares significativos, así como demás actores e intervinientes, en el que se respete su privacidad. Así también, la residencia no contaba con líneas telefónicas suficientes para mantener el contacto con las familias y a la vez dar respuesta a las demandas administrativas y técnicas que les corresponde como ejecutores de un programa de la red SENAME.

En contexto de distanciamiento social producto del Covid-19 se hizo aún más evidente la necesidad del uso de estas nuevas tecnologías y aplicaciones para videollamadas, que facilitan



el contacto social y la conversación personalizada. Por estos motivos, contar con medios tecnológicos que faciliten la comunicación, así como espacios donde puedan utilizarlos con privacidad, es fundamental tanto para el contacto con sus familias, su proceso de intervención, así como en el seguimiento y apoyo de las tareas educacionales. En este sentido, se hacía necesario contar con un computador de y para los niños, niñas y adolescentes de forma exclusiva, considerando no solo lo importante que es hoy en día el acceso y uso de tecnologías para la recreación y el aprendizaje integral, como medio para disminuir la brecha digital, sino además el rol determinante que juegan en la posibilidad de mantener el contacto y la conexión con sus familiares y vínculos significativos en contexto de emergencia sanitaria. Por todo lo anterior se plantean necesidades tales como la liberación del wifi y el requerimiento de dispositivos tecnológicos suficientes y adecuados para poder resguardar el contacto y comunicación entre los niños, niñas y adolescentes y sus familias o vínculos significativos, así como también para garantizar la continuidad de las diversas intervenciones que requieren tanto por programas externos de intervención como con sus establecimientos educacionales, entre otros.

Por otra parte, se debe destacar que parte fundamental de la intervención psicosocial de niños, niñas y adolescentes que se encuentran en centros residenciales de protección, es propender a hacer efectivo el derecho a vivir en familia, establecido en el artículo 9 numeral 2° de la Convención sobre los Derechos del Niño, que dispone *“Los Estados Partes respetarán el derecho del niño que esté separado de uno o de ambos padres a mantener relaciones personales y contacto directo con ambos padres de modo regular, salvo si ello es contrario al interés superior del niño”*. Por ello, el Estado, por medio de su Servicio, debe asegurar que los niños y niñas que viven en la Residencia mantengan contacto periódico y adecuado con su familia o personas significativas. A su vez, las *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”* de las Naciones Unidas, se han pronunciado en esta línea, señalando que *“Cuando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas”*⁶.

En contexto de pandemia, el Comité de los Derechos del Niño⁷ advierte sobre los graves efectos físicos, emocionales y psicológicos del COVID-19 en los niños, niñas y adolescentes y se refiere, específicamente, entre otros temas, a que el Estado debe asegurar los servicios básicos esenciales de protección infantil y garantizar que éstos sigan funcionando y estén disponibles, y particularmente destaca que los Estados deberían fortalecer los sistemas de información y referencia telefónica y en línea, así como las actividades de sensibilización a través de la

⁶ Naciones Unidas, 2010, “Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”, párr. 80

⁷ Comité de los Derechos del Niño, “El Comité de Derechos del Niño advierte sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños”, Declaración de 8 de abril de 2020.



televisión, la radio e internet. Particularmente, respecto a los niños, niñas y adolescentes que viven en instituciones, sin cuidado familiar, dispone que *“se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”*⁸.

En esta línea, también se ha pronunciado la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que señala que se debe *“Reforzar la protección de niños, niñas y adolescentes (NNA) – incluyendo muy especialmente aquellos que no cuentan con cuidados familiares y que se encuentran en instituciones de cuidado–, y prevenir el contagio por el COVID-19, implementando medidas que consideren sus particularidades como personas en etapa de desarrollo y que atiendan de manera más amplia posible su interés superior. La protección debe, en la medida de lo posible, garantizar los vínculos familiares y comunitarios”*⁹.

Por último, es relevante mencionar que el protocolo de actuación elaborado por SENAME, frente a la alerta COVID-19, establece que, en el caso de visitas de familiares a niños, niñas y adolescentes en Residencias *“(…) se debe procurar priorizar el contacto telefónico u otro medio tecnológico disponible en todas las oportunidades que sean necesarias, de no lograrse ello, se debe priorizar que la visita sea realizada sólo por un adulto que sea el más significativo, evitando el ingreso de personas que estén en la población de riesgo y niños o niñas”*¹⁰. Esta indicación de actuación, en la Residencia “Los Niños del Choapa”, no resultaba fácil de cumplir en las condiciones observadas, atendiendo a que el establecimiento presenta deficiencias estructurales tales como la carencia de dispositivos tecnológicos suficientes y accesibles para los niños, niñas y adolescentes que viven en la misma, así como espacios donde puedan utilizarlos con tranquilidad y privacidad.

v) Inacción en ámbitos relevantes en la vida de los niños, niñas y adolescentes

Según se pudo observar en la visita, en el ámbito de educación no se habían realizado las gestiones de forma oportuna ni adecuada para escolarizar a los niños, niñas y adolescentes, estando a la fecha de la visita sin colegio y sin apoyo pedagógico continuado. Es sumamente importante destacar que a la fecha de la visita había transcurrido un mes desde el momento del traslado de los niños, niñas y adolescentes desde Los Vilos a Illapel, tiempo suficiente para realizar las gestiones relativas a facilitar la situación educacional de éstos. Sin perjuicio de ello, hay que mencionar que dicha gestión hubiera podido realizarse de forma previa a su traslado,

⁸ Ibid.

⁹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2020), Pandemia y derechos humanos en las Américas, Resolución 1/20, párr.63.

¹⁰ Sename (2020), “Protocolo de Actuación Frente a la Alerta Sanitaria Por Coronavirus COVID-19 en Organismos colaboradores, residencias y ambulatorios.”, p. 8.



facilitando de esta manera su adaptación a su nuevo entorno y continuando con sus tareas educativas de forma remota, perpetuando así su hábito de estudio.

Además, según conversaciones con las niñas a las que se tuvo la oportunidad de entrevistar, no había claridad respecto a la organización diaria para la realización de guías y apoyo por parte de la profesional psicopedagoga de la residencia.

En este sentido, es importante mencionar que la Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 28, reconoce el derecho a la educación de los niños y la obligación de los Estados partes a adoptar medidas *“(...) a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho.”* En virtud de lo anterior, se debiesen invertir esfuerzos en disponer de opciones educativas adecuadas y pertinentes, que garanticen el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en estos centros protectores. En esta línea es importante relevar que los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado se encuentran en una posición de particular vulnerabilidad, por lo que deben recibir, por parte del Estado, una protección reforzada y prioritaria. Según la Convención de los Derechos del Niño, en su artículo 28 declara que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la educación y es obligación del Estado asegurarla, así mismo, siguiendo el artículo 20, es obligación del Estado proporcionar protección especial a los niños privados de su medio familiar y *“se prestará particular atención a la conveniencia de que haya continuidad en la educación del niño”*¹¹.

Por otro lado, en el ámbito recreativo, aun contando con un espacio adecuado para poder realizar actividades, y pese a existir entre los niños, niñas y adolescentes interés en dicho ámbito, la residencia carecía de una planificación de actividades lúdicas, de ocio y deportivas, dejándolas mayormente a la propia iniciativa de estos. En virtud del espacio con el que cuenta la residencia, se observaron grandes posibilidades para la realización de actividades lúdicas y deportivas, y así lo demandó una de las niñas entrevistada, quien pidió *“que hagan más juegos, como la pelota, quiere hacer deportes y jugar fútbol”*, por lo que sería recomendable la organización de actividades enfocadas a áreas deportivas de interés de los niños, niñas y adolescentes residen allí, tales como talleres de fútbol o baloncesto.

En esta línea, el Comité de los Derechos del Niño, en su declaración de 8 de abril de 2020 *“advierte sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños”*, e insta a *“explorar soluciones alternativas y creativas para que los niños disfruten de sus derechos de descanso, ocio, recreación y actividades culturales y artísticas. Dichas soluciones deben incluir actividades*

¹¹ Convención de los Derechos del Niño. Art. 20 y 28.



supervisadas al aire libre al menos una vez al día que respeten los protocolos de distancia física y otras normas de higiene, y actividades culturales y artísticas para niños en la televisión, la radio y en línea”¹².

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N° 96/2020 de fecha 24 de julio de 2020, a la Dirección Regional de SENAME de la Región de Coquimbo; Oficio N° 114/2020 de fecha 2 de septiembre de 2020, a la Gobernación Provincial de Choapa; Oficio N° 115/2020 de fecha 2 de septiembre de 2020, a la Dirección Regional de SENAME de la Región de Coquimbo¹³; y Oficio N° 118/2020 de fecha 08 de septiembre de 2020 a Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial (PEE) Serena Ciudad del Niño, en los cuales se remitieron solicitudes y recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

A) A la Dirección Regional de SENAME Región de Coquimbo (Oficios N° 96/2020 y 115/2020)

1. En cuanto a la salud:

Se solicito y recomendó:

- a) Traspasar, con urgencia y a la brevedad, las carpetas de salud de los niños, niñas y adolescentes que residen actualmente en la Residencia “Los Niños del Choapa” de Illapel, y que fueron trasladados desde la Residencia “Los Niños primero” de Los Vilos.
- b) Articular las acciones pertinentes y necesarias para la actualización diagnóstica de salud de los niños/as con tratamiento farmacológico.

2. En cuanto al funcionamiento general de la residencia:

Con fecha 2 de septiembre de 2020 se remitió el Oficio N° 115/2020 en el que se solicitó y recomendó:

¹² Declaración del Comité de los Derechos del Niño. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CRC/Shared%20Documents/1_Global/INT_CRC_STA_9095_E.pdf- Traducción de Francisco Estrada V.

¹³ Así también, se remitió Oficio N° 118/2020 de fecha 08 de septiembre de 2020 a Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial (PEE) Serena Ciudad del Niño solicitando información.



- a) Resolver, a la máxima brevedad, como única medida posible para velar por la efectiva restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes de la residencia que han sido vulnerados en el ejercicio de sus derechos, poner término anticipado al convenio con el organismo colaborador acreditado respecto del proyecto REM-PER Los Niños del Choapa, de la comuna de Illapel, Región de Coquimbo, ejecutando todas las acciones que, velando por el resguardo efectivo del interés superior de los niños, niñas y adolescentes que allí residan, les asegure vivir en un lugar y bajo la atención e intervención de profesionales idóneos/as que cumplan con las exigencias técnicas que restituyan sus derechos por inacción de sus obligaciones.
- b) Tener en cuenta la opinión de los niños, niñas y adolescentes que allí residen respecto a la evaluación del personal por el que son atendidos para una posible continuidad de estos, habiéndose generado el vínculo adecuado, y evitar así hacerles pasar por un nuevo cambio de educadores/as.

B) A la Gobernación Regional de Choapa (Oficio N° 114/2020)

1. En cuanto a la gestión directiva y de personal del establecimiento:

Se solicitó y recomendó:

- a) Evaluar al personal que trabaja actualmente en la residencia, con especial revisión de la persona que lleva a cabo las funciones directivas y las subrogantes en caso de su ausencia, realizada desde un enfoque de derechos humanos e infancia, y teniendo en cuenta para tal evaluación las opiniones de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Revisar las funciones que debe cumplir la profesional encargada de salud, y evaluar sus competencias para la administración de medicamentos.

2. En cuanto a la salud:

Se solicitó y recomendó, coordinar, con extrema urgencia, con la Dirección Regional y Nacional de SENAME y la SEREMI de Salud de la Región, para articular las acciones pertinentes y necesarias para:

- a) Traspasar las carpetas de salud de los niños, niñas y adolescentes que residen actualmente en la Residencia “Los Niños del Choapa” de Illapel, y que fueron trasladados desde la Residencia “Los Niños Primero” de Los Vilos, el 16 de junio de 2020.



- b) Actualizar el diagnóstico de salud de los niños, niñas y adolescentes con tratamiento farmacológico.
- c) Socializar, adecuadamente, el protocolo de actuación respecto de acciones de intervención y atención que deben adoptar los funcionarios de la residencia en la eventualidad de que haya niños, niñas o adolescentes contagiados.
- d) Contar con una coordinación adecuada con dispositivos de salud mental, tanto para intervención ambulatoria como para la internación de niños y adolescentes, en caso de requerir atención de urgencia.
- e) Coordinar y asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remotamente para los niños y adolescentes, a modo de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos.

3. En cuanto a las medidas sanitarias:

Se solicitó y recomendó:

- a) Contar con un espacio adecuado de aislamiento en caso de contagio o sospecha de contagio, tanto para atender adecuadamente a los niños, niñas o adolescentes Covid-19 positivo como resguardar de contagio al resto.
- b) Asegurar, con medios de verificación, el conocimiento íntegro de los protocolos dictados por el SENAME por parte de todos los/las funcionarios/as de la residencia.
- c) Coordinar con la Dirección Regional de SENAME, a la máxima brevedad, las capacitaciones necesarias para la correcta aplicación del protocolo de actuación frente a alerta sanitaria, tanto con el personal de la residencia como con los niños, niñas y adolescentes que allí viven.

4. En cuanto a la tecnología y espacios de privacidad:

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar las gestiones pertinentes para liberar el acceso al wifi en beneficio de los niños y adolescentes que viven en la Residencia “PRM PER Los Niños del Choapa”.
- b) Realizar las gestiones necesarias para proveer de dispositivos tecnológicos (computadores, notebooks, celulares, etc.) suficientes, accesibles y disponibles para que los niños, niñas y adolescentes que viven en la residencia puedan mantener contacto fluido y efectivo tanto con sus familias y personas significativas, como para dar debida continuidad a sus tratamientos e intervenciones y procesos educativos.



- c) Contar con un espacio apropiado para que los niños, niñas y adolescentes puedan mantener el contacto con sus familiares y personas significativas, garantizando de esta forma su derecho a la privacidad.

5. En cuanto a los diversos ámbitos relevantes en la vida de los niños, niñas y adolescentes:

Se solicitó y recomendó intervenir, de manera directa y urgente, en los ámbitos de educación y recreativo, para conseguir:

- a) Escolarización de todos los niños, niñas y adolescentes que viven actualmente en la residencia, teniendo en cuenta su nivel educativo y sus necesidades educativas especiales.
- b) Planificación de actividades lúdicas y recreativas dirigidas a los niños, niñas y adolescentes de la residencia.
- c) Incluir dentro de las actividades propias de la residencia la implementación de academias deportivas de fútbol o baloncesto, debiendo contar con el equipamiento adecuado para su realización.

JMM/JSG

Fecha de elaboración de informe final versión web: 27 de diciembre de 2020.