

## PROTOCOLO DE VISITAS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BAJO EL CUIDADO DEL ESTADO

Defensoría de los Derechos de la Niñez

Elaborado por: Equipo de Visitas, Sede Central

Fecha de actualización: mayo, 2021

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. ANTECEDENTES NORMATIVOS .....	3
3. PRINCIPIOS RECTORES .....	4
4. OBJETIVOS DE LAS VISITAS .....	7
5. TIPOS DE VISITAS.....	7
6. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS .....	10
7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	11
8. PROCESO GENERAL DE VISITA .....	14
9. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITA .....	22
10. CONSIDERACIONES TRANSVERSALES PARA EL CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE PROFESIONALES VISITANTES.....	28
11. ANEXOS .....	29

## 1. INTRODUCCIÓN

Una de las principales funciones de la Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) consiste en visitar distintas dependencias en donde se encuentran niños, niñas y adolescentes (en adelante “NNA”) bajo el cuidado del Estado. En esta línea, y atendiendo a sus facultades legales, profesionales<sup>1</sup> de la Defensoría de la Niñez podrán visitar, sin previo aviso, establecimientos u otros lugares donde permanezcan NNA privados de libertad, entendido esto en su sentido amplio<sup>2</sup>.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra en proceso de desarrollo y consolidación del “**Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado**” (en adelante “Mecanismo de Observación y Seguimiento” o “Mecanismo”). Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, la observación de las condiciones en que se encuentran los NNA, en los diversos ámbitos de sus vidas, para la plena y efectiva protección de sus derechos. En este proceso, la Defensoría de la Niñez tiene como foco y consideración primordial garantizar la participación de los NNA como agentes y protagonistas, por lo que la misión principal de las vistas conocer y recoger sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes, mediante su participación directa a través de distintas metodologías.

En el marco de este Mecanismo, y de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez, se presenta, a continuación, el “Protocolo de visitas a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado” (en adelante “Protocolo de Visitas”), el que constituye el documento central que guía la función de visitas de la Defensoría de la Niñez, y en el que consta el conjunto de reglas técnicas que rigen este proceso.

Es importante destacar que, la Defensoría de la Niñez podrá visitar, conforme a sus atribuciones, cualquier institución o dependencia, incluyendo medios de transporte, en donde permanezca un NNA en privación de libertad, entendido en su sentido amplio. Por lo anterior, el presente Protocolo de Visitas será aplicable a los siguientes establecimientos o dependencias:

1. Residencias de protección de NNA, sean administradas de forma directa por SENAME (o el Servicio que lo reemplazará), o bien por sus organismos colaboradores y coadyuvantes.
2. Centros de internación provisoria, en virtud de las medidas contempladas en la Ley N° 20.084.
3. Centros de régimen cerrado y semi cerrado, en virtud de las medidas

---

<sup>1</sup> El presente protocolo intentará utilizar, en lo posible, palabras neutras acorde con un lenguaje no sexista. No obstante, todas las referencias que, por las normas gramaticales y a fin de no obstaculizar la fluidez de la lectura y claridad del mensaje, sean efectuadas en masculino, se entenderán indistintamente referidas a personas de sexo femenino o masculino.

<sup>2</sup> El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4. 2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al Menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

contempladas en la Ley N° 20.084.

4. Dependencias policiales de la Policía de Investigaciones de Chile y de Carabineros de Chile.
5. Vehículos policiales.
6. Unidades Hospitalarias de Cuidados Intensivos en Psiquiatría u otras unidades psiquiátricas.
7. Establecimientos penitenciarios administrados por Gendarmería de Chile y lugares de tránsito a su cargo.
8. Cualquier otra institución o dependencia en donde permanezcan NNA privados de libertad.

Por razones de priorización institucional, hasta el momento, el Mecanismo, y particularmente su planificación y sus protocolos e instrumentos metodológicos, están dirigidos a la observación de las condiciones de NNA que se encuentran en residencias de protección y en centros de privación de libertad. Respecto de los otros lugares, serán diseñados próximamente instrumentos específicos<sup>3</sup>, para la adecuada observación en dichos contextos.

Institucionalmente, el Equipo de Visitas a NNA bajo el cuidado del Estado (en adelante “Equipo de Visitas”), perteneciente a la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial de la Defensoría de la Niñez, es el responsable del diseño, la planificación e implementación general del Mecanismo, pudiendo contar con el apoyo del resto de las Unidades en sus respectivas competencias. En las visitas a establecimientos ubicados en la Región Metropolitana, el Equipo de Visitas tendrá la responsabilidad de llevarlas a cabo como encargado de la visita; mientras que, en las otras regiones del país, dicha responsabilidad será de la Macrozona respectiva, recibiendo apoyo técnico por parte del Equipo de Visitas de la Sede Central.

## 2. ANTECEDENTES NORMATIVOS

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio (artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez). Su objeto es la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los NNA, 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 superior (artículo 2 de la Ley N° 21.067). Además, desempeña sus funciones con autonomía de las instituciones públicas (artículo 3 de Ley N° 21.067).

Como se menciona anteriormente, sus funciones corresponden a la difusión, promoción y protección de los derechos de NNA. Para cumplir con ellas, la Defensoría de la Niñez tiene entre sus facultades 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 NNA, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de

---

<sup>3</sup> Mientras aquellos no estén elaborados, en caso de ser necesario concurrir de manera reactiva a un establecimiento de este tipo, se utilizarán, excepcionalmente, los protocolos e instrumentos para “Misiones de Observación” de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial de la Defensoría de la Niñez, debidamente adaptados al contexto particular de la visita en cuestión.

Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades (artículo 4 letra e) de la Ley N° 21.067).

Es importante destacar que la Defensoría de la Niñez podrá ejercer sus funciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos y que, para ejercer sus atribuciones, 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 competencia (inciso final artículo 4 de la Ley N° 21.067).

Además, 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”.*

La facultad anteriormente descrita encuentra sustento normativo internacional en, entre otros instrumentos, el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, que establece, en su artículo 3, que:

*“Cada Estado Parte establecerá, designará o mantendrá, a nivel nacional, uno o varios órganos de visitas para la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes”.*

### 3. PRINCIPIOS RECTORES

A continuación, se detallan los principios que rigen el proceso de visitas y la actuación del Equipo de Profesionales Visitantes<sup>4</sup> antes, durante y después de cada visita.

- **INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO**

En todo momento del proceso de la visita, desde su preparación y hasta después de finalizada, se debe tener como fin primordial resguardar los derechos de los NNA que se encuentran en los establecimientos o dependencias visitadas. En

---

<sup>4</sup> Para efectos de este protocolo, el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez que implementan las visitas en terreno (sean del Equipo de Visitas y/o de la respectiva Macrozona) será denominado “Equipo de Profesionales Visitantes”, respecto de cada visita en particular.

este sentido, durante todo el proceso se deberá observar estrictamente el resguardo del interés superior de los NNA visitados, entendiendo por este la máxima realización de todos sus derechos en su situación particular, de manera que todas las acciones y medidas que se tomen deberán responder al respeto y efectivización de sus derechos humanos.

- **PARTICIPACIÓN**

Para dar cumplimiento al respeto de su interés superior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño, será central la escucha y la participación activa de los NNA en el proceso de visita, el que tendrá como especial foco conocer sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes, asegurando, además, su libertad de pensamiento y de expresión. Asimismo, su opinión ha de ser debidamente considerada, de acuerdo con su edad y madurez, en el proceso y en la elaboración de las recomendaciones, así como en otras medidas que les afecten y que se adopten en razón de la visita.

- **NO DISCRIMINACIÓN**

El Equipo de Profesionales Visitantes ejercerá su labor sin ejercer ningún tipo de discriminación por motivos de sexo, género, clase social, etnia, o debido a cualquier otra condición física, social o material, propia o de sus progenitores, familia, cuidadores o representantes legales, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Además, su actuar deberá ser pertinente y acorde a las características, necesidades y contextos particulares de los NNA.

- **PROBIDAD Y DILIGENCIA**

El Equipo de Profesionales Visitantes deberá desarrollar su tarea con estricto cumplimiento ético y con un actuar eficiente y eficaz durante todo el proceso de visita debiendo actuar con la debida diligencia antes, durante y después de esta.

Con anterioridad a la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá actuar con la debida diligencia en la recopilación y estudio de los antecedentes de la institución a visitar, y la adaptación de instrumentos a utilizar. Así también, deberá mantener estricta reserva respecto de la institución y fecha de la visita, a fin de garantizar su carácter imprevisto. Durante la visita, deberá observar los establecimientos y dependencias y registrar la información de manera acuciosa y diligente. Así también, el Informe Final y las recomendaciones elaboradas producto de las visitas deberán responder a estos principios.

El Equipo de Profesionales Visitantes se encuentra especialmente obligado a denunciar los hechos que revisten caracteres de delito de los que se tome conocimiento o se observen a propósito de la visita, con la inmediatez requerida en razón de los hechos de que se trate, además de las demás acciones y coordinaciones que sean pertinentes para resguardar los derechos de los NNA que han sido vulnerados o que se encuentran en riesgo de serlo<sup>5</sup>. En este sentido, las medidas que

---

<sup>5</sup> En lo relativo a las acciones judiciales a propósito de las visitas, remitirse a lo indicado en el Protocolo de Acciones Judiciales.

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

se decida adoptar, para la protección de derechos de los NNA, deberán ser oportunas, eficaces y eficientes, según lo amerite la situación.

Todo el proceso de visita será llevado a cabo con la mayor celeridad posible, atendiendo a las urgencias y demandas que vayan surgiendo en dicho proceso, pero sin que ello perjudique la calidad de los servicios entregados.

- **CONFIDENCIALIDAD**

El Equipo de Profesionales Visitantes deberá regirse por este principio, de forma previa, en el transcurso y con posterioridad a la implementación de la visita<sup>6</sup>, resguardando la información sensible, especialmente aquella que permita identificar a los NNA y funcionarios involucrados. Durante el proceso de visita, y particularmente en las entrevistas y aplicación de encuestas con NNA, se les deberá explicar clara y oportunamente el principio de confidencialidad y el alcance de este. Se les debe indicar que su información no será divulgada sin su consentimiento previo, señalando las excepciones a ello, como, por ejemplo, cuando se esté ante la comisión de un delito que no ha sido denunciado, u otras situaciones en que el mismo NNA u otro se encuentre en grave riesgo<sup>7</sup>.

Así también, con posterioridad a la visita, se deberán tomar los debidos resguardos para mantener la confidencialidad de la información recopilada, tanto en la sistematización de esta, como en la redacción de los Oficios e informes, y el manejo de las fotografías y audios (protegiendo la información sensible y no aportando más detalles que los estrictamente necesarios para las distintas acciones que se ejecuten, a fin de evitar transgredir la confidencialidad de la información entregada por el NNA y prevenir su eventual victimización secundaria y/o revictimización).

- **INDEPENDENCIA**

En el proceso de visita, incluyendo su planificación, preparación, implementación y elaboración de recomendaciones e Informe Final, el Equipo de Profesionales Visitantes, así como cualquier otro miembro del equipo involucrado en el proceso, deberá actuar de manera independiente, respondiendo solo a la normativa vigente y aplicable, y atendiendo particularmente el interés superior de los NNA.

- **TRANSPARENCIA**

Una vez realizada la visita, y en virtud de lo señalado en el artículo 4 letra f) de la Ley N° 21.067, a raíz de la información recabada, se elaborará un “Informe Final de Visita”, que deberá contener la descripción de la situación general observada, incluyendo las fortalezas y nudos críticos detectados, el registro de eventuales vulneraciones de derechos, las acciones ejecutadas y las recomendaciones dirigidas a los órganos competentes. Una versión de dicho informe se encontrará accesible

---

<sup>6</sup>Para estos efectos, los profesionales externos que se incorporen a las visitas en virtud de su experticia, deberán firmar el documento denominado “Acuerdo de Confidencialidad entre Defensoría de la Niñez y profesional externo/a

<sup>7</sup> Con este objeto, se deberá aplicar a todos/as los NNA entrevistados/as o participante de otra metodología participativa el documento de Asentimiento Informado elaborado para dicho fin.

para el público en el sitio web de la Defensoría de la Niñez.

Atendiendo al principio de transparencia y publicidad, y según consta en el artículo 4 letra f) de la Ley N° 21.067, en dichos informes se debe mantener en reserva, en todo momento, la identidad de los NNA con quienes se tuvo contacto en el proceso de visita y actuarse conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, en todo lo relativo a la protección de los datos personales de estos y del personal que se desempeña en las instituciones y establecimientos visitados.

#### 4. OBJETIVOS DE LAS VISITAS

##### OBJETIVO GENERAL

Visitar las residencias de protección, centros de privación de libertad y cualquier otra dependencia en la cual se encuentren NNA privados de libertad, a fin de conocer sus condiciones de vida, el funcionamiento general del establecimiento y ejecutar las acciones pertinentes para la protección efectiva de sus derechos.

##### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Garantizar** la participación de los NNA como agentes y protagonistas de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes.
- **Conocer** las condiciones de vida en las que se encuentran los NNA en dichos establecimientos y verificar si se da efectivo cumplimiento a los estándares internacionales de derechos humanos.
- **Conocer** la situación general de dichos establecimientos y verificar si se da efectivo cumplimiento a los estándares internacionales de derechos humanos.
- **Denunciar** vulneraciones a los derechos de los NNA ante los órganos competentes, remitiendo los antecedentes que funden dicha denuncia.
- **Elaborar** informes que den cuenta de la información recopilada en las visitas.
- **Emitir** informes con observaciones, recomendaciones y solicitudes a los órganos e instituciones que corresponda, con el objeto de garantizar la protección efectiva de los derechos humanos de los NNA bajo cuidado del Estado.
- **Realizar** seguimiento a las recomendaciones emitidas, verificando su debida implementación.

#### 5. TIPOS DE VISITAS

Los tipos de visita se pueden distinguir de acuerdo a los siguientes criterios: el hecho que la origina, su medio de ejecución y según si se ha visitado con anterioridad el establecimiento.

**Según el hecho que la origina**

## I. Visita Planificada

Las visitas planificadas son aquellas que se programan con antelación en el marco del Plan Anual de Visitas, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad. Esta planificación se efectúa por el Equipo de Visitas de forma anual y general, de acuerdo a lo detallado en el punto N°6 del presente protocolo.

## II. Visita Reactiva

Una visita reactiva es aquella que se lleva a cabo frente a graves incidentes, quejas o denuncias de la cual se haya tomado conocimiento y que hagan necesario realizar una visita urgente al establecimiento o dependencia, a fin de recopilar mayor información, con el objeto de garantizar el bienestar de los NNA que allí se encuentran, mediante la ejecución de las acciones pertinentes.

Las situaciones que podrán originar este tipo de visitas pueden ser de diversa índole, como denuncias por delitos contra uno o más NNA, información que dé cuenta de riesgos que puedan estar enfrentando los NNA, tales como alarmas sanitarias y problemas graves de infraestructura y otras graves vulneraciones de derecho que pudieran estar ocurriendo. Estos antecedentes serán evaluados oportunamente por el Equipo de Visitas y/o Macrozona que corresponda, que ponderará la gravedad de los hechos y la urgencia y necesidad de realizar la visita, proponiéndola a la Dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y a la Defensora de la Niñez, para su autorización e instrucción.

Durante el desarrollo de la misma, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá prestar especial atención a los hechos que dieron lugar a la visita, debiendo focalizarse en las condiciones y aspectos de vida de los NNA de acuerdo a los antecedentes de situaciones críticas con los cuales se cuenta. Asimismo, se deberán consignar las medidas adoptadas por el establecimiento visitado, hasta la fecha, para garantizar el bienestar de los NNA y, específicamente, para solucionar los incidentes o hechos que dieron lugar a la visita. A la luz de lo observado, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá adoptar, con oportunidad y eficiencia y previa autorización de la Defensora de la Niñez, las medidas de protección en concreto que estimen necesarias para garantizar el restablecimiento de los derechos de los NNA.

### Según su medio de ejecución

#### I. Visita Presencial

La **regla general** de las visitas efectuadas por la Defensoría de la Niñez será de tipo presencial, exigiendo el apersonamiento del Equipo de Profesionales Visitantes en los establecimientos y dependencias, para la observación directa de la situación y las condiciones de los NNA en dicho lugar, así como la aplicación presencial de los instrumentos para el levantamiento de información tanto con NNA como con los funcionarios y otros actores relevantes.

#### II. Visita Remota

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

Solamente en casos excepcionales en que, por razones de salud pública, por disposiciones de orden público u otras situaciones calificadas, se haga imposible acudir de forma presencial al lugar en cuestión, las visitas efectuadas por la Defensoría de la Niñez podrán ser realizadas de forma remota por el equipo de profesionales visitante.

Dado el alcance limitado de la observación por esta vía, el objetivo de este tipo de visitas será recabar información específica y enfocada en aspectos más acotados, relativos a los antecedentes con los que cuenta la Defensoría de la Niñez, sin perjuicio de ahondar en otros aspectos que, directa o indirectamente, tengan relación con aquellos antecedentes.

La metodología implicará necesariamente la adecuación de los instrumentos de levantamiento de información con los NNA y los funcionarios del establecimiento, de modo que estos puedan realizarse por medios virtuales, manteniendo las garantías de las condiciones de calidad y confidencialidad. En el caso de las entrevistas a NNA, el Equipo de Profesionales Visitantes, con la ayuda del establecimiento, de ser necesario, convocará a los NNA a participar libremente y le solicitará a la dirección o persona encargada garantizar las condiciones mínimas para ello, poniendo a disposición una sala privada, con los medios digitales y conexión necesaria, donde el NNA pueda interactuar con el profesional entrevistador, sin la presencia de terceros. De ser necesario, se podrán utilizar otras metodologías remotas de levantamiento de información con NNA, las que se definirán de acuerdo a las circunstancias y características de la visita en particular. Así también, solicitará a la dirección o funcionarios gestionar la firma de los asentimientos informados y su posterior envío a la Defensoría de la Niñez.

Durante el desarrollo de la visita, se solicitará a la dirección o persona encargada del establecimiento, la realización de un recorrido remoto por las instalaciones, a fin de observar tanto aspectos generales del lugar, como sitios específicos que se requieran.

En todo lo demás que sea compatible con la modalidad remota, será aplicable lo dispuesto para las visitas presenciales.

### **Según si se ha visitado con anterioridad el establecimiento**

#### **I. Primera Visita**

Una primera visita es aquella en que se acuda a un establecimiento, con el objetivo de conocer, por vez primera, las condiciones de vida de los NNA y su funcionamiento general. La primera visita podrá ser planificada o reactiva y ejecutada de manera presencial o remota, de acuerdo lo dispuesto anteriormente.

#### **II. Visita de Seguimiento**

Una visita de seguimiento es aquella en que se acude a un establecimiento previamente visitado, con el objetivo de hacer seguimiento a las recomendaciones emitidas. Una visita de seguimiento podrá ser planificada o reactiva y ejecutada de manera presencial o remota, de acuerdo lo dispuesto anteriormente.

## 6. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS

El Equipo de Visitas, en base a una propuesta revisada por la dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y aprobada por la Defensora de la Niñez, elaborará, a finales de cada año, una programación anual general de las visitas planificadas para el año siguiente, incluyendo las visitas a establecimientos nuevos, así como las de seguimiento que se encontraren pendientes del año anterior.

Esta programación estará contenida en el “**Plan de Visitas**” de cada año y, solamente la Defensora de la Niñez, la dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y el Equipo de Visitas de Sede Central conocerán en detalle los establecimientos específicos a visitar e informarán con una anticipación ideal de un mes a cada Macrozona, respecto de las visitas a realizar en su respectivo territorio. Esto permitirá contar con el tiempo necesario para realizar las gestiones administrativas y de preparación de cada visita. Sin embargo, el documento remitido internamente para el conocimiento general de la Defensoría de la Niñez será genérico y contendrá únicamente la región a visitar cada mes, con el objeto de resguardar el carácter sorpresa del Mecanismo.

Tanto para la propuesta general de regiones como de establecimientos específicos a visitar, el Equipo de Visitas de Sede Central deberá integrar la participación de las Macrozonas, quienes aportarán a dicha selección en razón de su conocimiento de la realidad y las necesidades específicas de cada territorio. Para esto, la Dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial citará a una jornada ampliada, a fin de año, en la que participarán los equipos de las Sedes Regionales y de la Sede Central, junto a la Directora de la referida Unidad, en la que se expondrán las necesidades y antecedentes de cada territorio, para ser considerados en la programación general del siguiente año.

Para la priorización de los establecimientos a visitar, tanto las propuestas como la selección de estos se hará, año a año, sobre la base de la evaluación de los criterios de criticidad y representatividad descritos a continuación:

### a. Representatividad

Se alternarán residencias de protección (y entre ellas, abarcando distintos tipos de proyectos, así como aquellas de administración directa del Estado y las administradas por organismos colaboradores o coadyuvantes), centros de privación de libertad, así como otro tipo de instalaciones y dependencias.

### b. Criticidad

Se elegirá la residencia, centro o dependencia en concreto de acuerdo a su nivel de criticidad, lo que se evaluará considerando los siguientes **factores**:

- Establecimientos en los que el Poder Judicial, en la realización de sus visitas, ha detectado graves falencias<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Dichas falencias constan en los informes realizados por el Poder Judicial semestralmente a los centros residenciales de protección, los que son remitidos a SENAME y a la Defensoría de la Niñez, dando cumplimiento al Mandato establecido

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

- Alertas que surjan en redes sociales y medios de comunicación sobre situaciones críticas en residencias y/o centros<sup>9</sup>.
- Establecimientos que no reciben supervisión o fiscalización continua por parte de SENAME, Poder Judicial u otros órganos del Estado especializados en infancia o adolescencia, especialmente las residencias administradas por organismos coadyuvantes.
- Establecimientos con gran número de población de NNA atendida
- Instituciones con población de NNA que presenten consumo de alcohol u otras drogas.
- Establecimientos con denuncias sobre vulneración de derechos de NNA.
- Cualquier establecimiento cuyos NNA se encuentren en situación de especial vulnerabilidad por diversas causas, tales como edad, discapacidad, pertenencia a pueblos indígenas, victimización, migración, desplazamiento interno, pobreza, género, aislamiento, entre otras<sup>10</sup>.
- Establecimientos respecto de los que se tenga noticia de buen funcionamiento y buenas prácticas que se puedan replicar.

Cabe señalar que, la programación anual podrá ser revisada y modificada, atendiendo situaciones o hechos que impliquen la necesidad de realizar adecuaciones. En este sentido, cuando ocurran hechos que importen la necesidad de intervenir en algún establecimiento o dependencia, sea a solicitud de la Defensora de la Niñez o a propuesta del Equipo Visitas y/o Macrozonas con la aprobación de la Defensora de la Niñez, se podrá realizar una Visita Reactiva. En este caso, la programación de las visitas planificadas se podrá ver afectada, reemplazando algunas de las visitas previstas, de modo de contar con tiempo suficiente para preparar la visita, responder adecuada y oportunamente a los requerimientos que pudieran surgir y elaborar los productos que de esta deriven, de acuerdo a estándares de calidad.

## 7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

Como se menciona anteriormente, el Equipo de Profesionales Visitantes corresponde al equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez (sean del Equipo de Visitas y/o de la respectiva Macrozona) que implementan cada visita en particular.

Cada visita se debe realizar por un mínimo ideal de 3 a 4 profesionales<sup>11</sup>, sin embargo, la cantidad óptima dependerá y se decidirá según el tipo de proyecto, la cantidad de NNA en el establecimiento, entre otros factores. Es fundamental priorizar y garantizar, en lo posible, la interdisciplinariedad del equipo.

Para todas las visitas en la Región Metropolitana, el Equipo de Visitas de la Sede Central será el encargado y responsable, y será quienes integren prioritariamente el Equipo de Profesionales Visitantes, pudiendo incorporarse además otros profesionales

---

en el artículo 78 de la Ley N° 20.068 que Crea los Tribunales de Familia

<sup>9</sup> El área de Comunicaciones realizará la investigación a fin de año, quienes proveerán de una lista con las instituciones que identifiquen en estas condiciones

<sup>10</sup> "Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o Mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico". Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (2008), aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Capítulo I, sección 2°.

<sup>11</sup> En el caso de que se realicen encuestas a NNA, se deberá contar con un mínimo de 4 profesionales.

de esta sede, de ser necesario.

En cuanto a las visitas en otras regiones, la respectiva Macrozona de la Defensoría de la Niñez será la encargada y responsable de la visita en cuestión y deberá conformar el Equipo de Profesionales Visitantes. Para ello, contará con el apoyo técnico del Equipo de Visitas de la Sede Central, en la preparación y ejecución de esta, así como en las acciones que de ella deriven y su posterior seguimiento. Este rol de apoyo técnico consiste en orientar y colaborar con el envío y la adaptación de los instrumentos, la preparación de la visita, la planificación de las acciones posteriores, la participación en la visita misma de ser necesario, y la revisión de los oficios e Informe Final de la visita.

El Equipo de Visitas deberá mantener un registro unificado de la totalidad de las visitas realizadas, tanto por Sede Central como por Macrozonas, y las acciones que han emanado de ellas, para lo cual las Macrozonas deben aportar con el envío oportuno y actualización de la información.

Si las circunstancias lo ameritan, se podrán integrar profesionales internos de otras Unidades de la Defensoría de la Niñez o profesionales externos a ésta, lo que se evaluará atendiendo a las necesidades y requerimientos de cada visita en particular. Así también, se podrá determinar que la visita en concreto sea realizada en conjunto con otras instituciones, como el Instituto Nacional de Derechos Humanos, la Defensoría Penal Pública, el Poder Judicial, entre otras. Estas visitas serán coordinadas y preparadas por el Equipo de Visitas o la Macrozona, según corresponda, de manera oportuna.

## I. Roles y responsabilidades de los profesionales visitantes

Los roles y funciones que deberán cumplir durante la visita los miembros del Equipo de Profesionales Visitantes son los siguientes:

- **Encargado de la visita:** cada visita tendrá un profesional encargado (labor que no es excluyente con las funciones de levantamiento de información como integrante del Equipo de Profesionales Visitante), quien es el responsable de gestionar y supervisar su preparación, ejecución y todas las acciones posteriores a esta. En concreto, la persona encargada deberá gestionar y supervisar para adecuada preparación de todos los documentos e instrumentos necesarios para efectuar la visita y deberá coordinar los aspectos administrativos que se requieran (solicitudes, alojamiento y transporte, permisos especiales, entre otros). También deberá gestionar y supervisar que se realicen todas las denuncias, oficios u otras acciones derivadas de la visita, así como mantener la respectiva Carpeta de Visita actualizada, con la totalidad de los documentos que correspondan. El día de la visita deberá recolectar toda la información recabada (fichas, audios, registros, etc.), la que deberá ser debidamente resguardada, pues contiene datos sensibles y confidenciales. A su vez, firmará el “Acta de Visita” y será la persona responsable de elaborar el “Informe Final de Visita”.

En el caso de que la visita se realice en la Región Metropolitana, el profesional encargado deberá ser del Equipo de Visitas de Sede Central. Por su parte, en el caso que la visita se realice en otras regiones del país, el profesional encargado

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

deberá corresponder a la Macrozona respectiva. La elección de este profesional será consensuada por la Sede o Macrozona correspondiente.

- **Responsables del levantamiento de información con dirección y/o otros funcionarios:** corresponde a quienes aplican: (1) los instrumentos “**Ficha Institucional**”, entre otros, durante la entrevista a la dirección del establecimiento y/o a otros funcionarios, de ser requerido. Deben ser, idealmente, 2 profesionales los que efectúen esta labor, de modo que uno se pueda abocar a recabar información y el otro al registro de esta; (2) Además, corresponde a quienes apliquen, en caso de ser necesario, la “**Pauta General de Entrevista a Funcionarios**”, de manera individual o en dupla. Todos los profesionales en este rol deberán digitalizar o, en su caso, cargar la información de los respectivos documentos e instrumentos utilizados para el levantamiento de información con funcionarios, en la “**Carpeta de Visita**”.
- **Responsables del levantamiento de información con NNA:** corresponde a quienes aplican los instrumentos “**Pauta de Entrevista a NNA**” y “**Encuesta a NNA**”<sup>12</sup>, de acuerdo con los protocolos específicos establecidos para ello<sup>13</sup>. En cuanto a las entrevistas, se sugiere 1 a 2 profesionales que efectúen esta labor, ya sea en conjunto o por separado, según se estime para cada una de las visitas. En el caso de las encuestas, deben ser mínimo 2 profesionales quienes deben realizar en conjunto esta labor. Los profesionales en este rol deberán digitalizar o, en su caso, cargar la información de los respectivos instrumentos aplicados para el levantamiento de información con NNA, en la “**Carpeta de Visita**”.
- **Profesional de enlace:** en cada visita, de ser posible, uno de los profesionales del equipo estará encargado de resguardar y asistir a quienes se encuentren levantando información, preferentemente con NNA, estando especialmente atento a situaciones críticas que pudieran ocurrir durante la visita y de realizar gestiones y coordinaciones necesarias ante situaciones de emergencia. En este sentido, será quien haga de “puente”, permitiendo una comunicación entre el encargado/a de la visita, la dirección del establecimiento, la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, entre otros actores clave, según sea requerido, para un oportuno y adecuado abordaje de la situación en particular. Para cada visita se deberá determinar con anticipación que profesional del equipo visitante cumplirá esta función.
- **Observación:** la totalidad de profesionales visitantes deberán observar y registrar, en la “**Ficha de Observación del Establecimiento**”, toda aquella información relevante recopilada durante el desarrollo de la visita, especialmente durante el recorrido por el establecimiento. A su vez, la totalidad o algunos integrantes especialmente encargados al efecto deberán tomar registro fotográfico del establecimiento, en lo que sea relevante. Todos los profesionales están a cargo de completar la información de los respectivos instrumentos aplicados para la observación del establecimiento, así como cargar las fotografías, en la “**Carpeta de Visita**”.

<sup>12</sup> A la fecha de actualización del presente Protocolo, esta metodología de levantamiento de información se encuentra en proceso de revisión y ajuste, para su adecuada implementación, por lo que no se han efectuado aún encuestas a NNA.

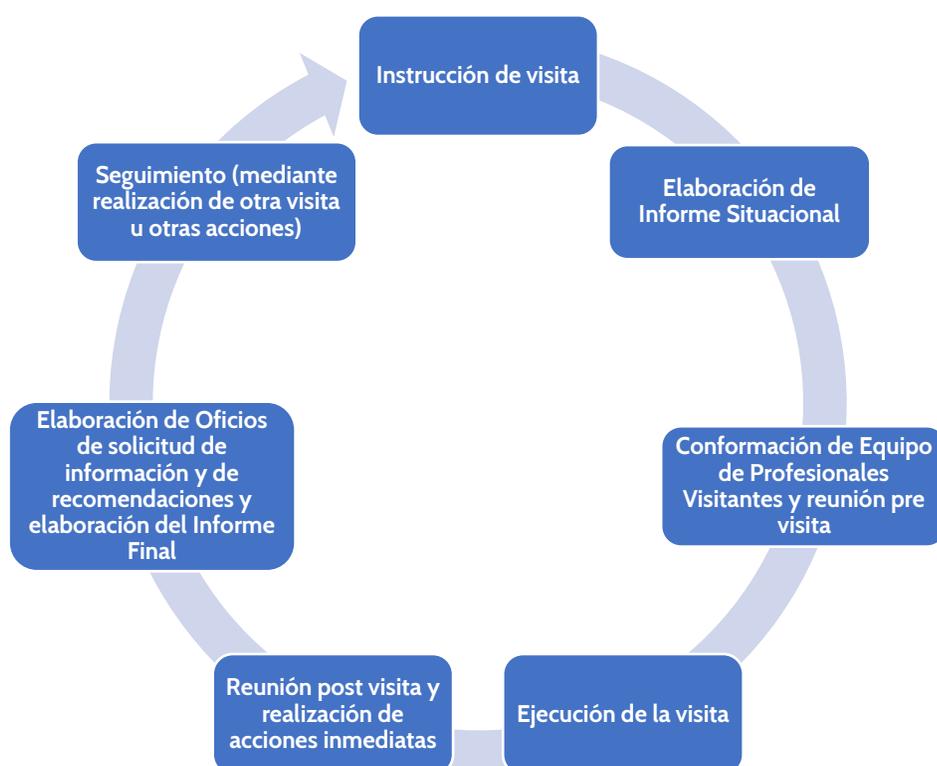
<sup>13</sup> Ver “Protocolo de Levantamiento de Información con NNA”.

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

Respecto de los roles y responsabilidades de los profesionales visitantes, es importante destacar la relevancia de cada uno de éstos durante todo el proceso de visita, tanto en la planificación, ejecución y desarrollo de acciones posteriores. En este sentido, se requiere del mayor compromiso para realizar las labores con celeridad, dentro del menor plazo posible, y manteniendo todos los registros actualizados en la carpeta de la visita, entiendo la importancia que esto tiene para poder efectuar todas las acciones de manera oportuna, garantizando así el cuidado y protección de los NNA.

### 8. PROCESO GENERAL DE VISITA

El proceso general de visita se presenta, de manera sintetizada, en la siguiente figura:



Por su parte, las distintas etapas del proceso se explican en detalle a continuación:

#### I. PLANIFICACIÓN DE LA VISITA

##### a. Propuesta de visita e instrucción del establecimiento a visitar

En función de la planificación anual realizada, el Equipo de Visitas deberá determinar los establecimientos específicos que visitará en el mes siguiente, y deberá enviar una propuesta por correo electrónico, indicando el tipo de visita, los antecedentes que justifican la misma y sugerencia de quienes conformarán el Equipo de Profesionales Visitantes, a la Jefatura de la Unidad de Protección y Representación Judicial para su revisión, quien luego la remitirá a la Defensora de la Niñez para su autorización e instrucción. Posteriormente, será el profesional encargado de la visita quien solicitará a la Unidad de Estudios, mediante correo electrónico, la preparación de los respectivos “**Informes Situacionales**” de los establecimientos, previo a la ejecución de las visitas.

En la propuesta y revisión de esta, se podrá evaluar la pertinencia de

incorporar a un profesional especialista externo al equipo de la Defensoría de la Niñez, tales como facilitadora intercultural, traductora, intérprete, profesional de la salud, etc. Esto, en el marco de los convenios institucionales vigentes, el registro de organizaciones<sup>14</sup> de la Defensoría de la Niñez u otras prestaciones de servicios profesionales directamente contratadas para tal efecto. De ser así, para gestionar su incorporación, el encargado de la visita deberá enviar de manera oportuna el **“Formulario de Requerimiento de Profesional Externo”** a la dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, quien deberá aprobar u observar la solicitud. De aprobar la petición, enviará la misma a la Jefatura de la Unidad de Gestión, quien será responsable de su gestión. Cabe señalar que el profesional externo deberá firmar la **“Acuerdo de Confidencialidad entre Defensoría de la Niñez y Profesional Externo/a”**, previo a su participación en la visita.

#### b. Informe Situacional del establecimiento a visitar

Luego de la aprobación de una visita, la Dirección de la Unidad de Estudios designará a un/a profesional que, previo a esta, realizará una exhaustiva revisión de material documental referido al establecimiento que se visitará, tales como denuncias, informes previos del establecimiento, noticias de prensa, oficios, informes de supervisiones anteriores de la Defensoría de la Niñez y de otras entidades, entre otros. De ser necesario, el/la profesional responsable solicitará información a instituciones externas que estime pertinentes para el cumplimiento de su tarea. Asimismo, el área de comunicaciones de la Defensoría de la Niñez proveerá información de prensa referida al establecimiento que se visitará. A partir de esta información, el/la profesional a cargo del levantamiento documental, elaborará el **“Informe Situacional”** del establecimiento, el que será remitido a la Dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y al Equipo de Profesionales Visitantes.

Los informes situacionales de las visitas planificadas en regiones distintas a la Metropolitana, será responsabilidad de la sede regional respectiva incorporar en dicho informe el contexto de la región que sea pertinente para la visita.

En casos en que la premura de las Visitas Reactivas no permita encargar con la antelación necesaria a la Unidad de Estudios la realización de dicho informe, el encargado de la visita deberá elaborar un documento más acotado, en este caso, el **“Informe Situacional (versión reducida)”**.

Cuando se realice una visita de seguimiento, el encargado de la visita deberá actualizar el **“Informe Situacional”** de la visita previa, asegurando que este incorpore información y antecedentes nuevos, de relevancia para la planificación y realización de la visita de seguimiento. En casos que se cuente con tiempo y se requiera del apoyo de la Unidad de Estudios, se les podrá solicitar su colaboración para la actualización del informe.

#### c. Reunión de preparación del Equipo de Profesionales Visitantes

La totalidad del Equipo de Profesionales Visitantes, incluyendo los miembros externos que hayan sido invitados a participar, se reunirá en, a lo menos, una reunión

<sup>14</sup> <https://www.defensorianinez.cl/registro-de-org/>

pre visita, para planificarla de acuerdo con los protocolos establecidos, y con base en los antecedentes levantados en el **"Informe Situacional"**, el que deberá ser leído y estudiado previamente por todos los integrantes del Equipo de Profesionales Visitantes.

En esta instancia se deberán abordar los aspectos fundamentales a observar en la visita, de acuerdo a la revisión y el estudio del Informe Situacional; las características particulares del establecimiento y la planificación de la visita. Esta planificación debe incluir todos los aspectos de la visita, a saber: fecha, aspectos logísticos relativos a traslado y alojamiento, distribución de roles, definición de tareas y responsables, instrumentos a aplicar, entre otros aspectos claves de la visita.

En esta instancia, el profesional encargado de la visita deberá gestionar el documento **"Información Clave para la Visita"**, de modo que esté listo para ser verificado el día mismo en que se realice la visita en cuestión. Por otra parte, el encargado deberá enviar a la Jefatura de la Unidad de Gestión, con una antelación ideal de 5 días a la fecha de la visita, un correo electrónico indicando cualquier tipo de material administrativo que sea requerido la realización de la visita. Del mismo modo, deberá enviar un correo electrónico a la Dirección de la Unidad de Promoción y Difusión, en caso de necesitar material de promoción y difusión de derechos de NNA para entregar durante la visita.

El encargado de visita es también el responsable de coordinar los aspectos logísticos de traslado, alojamiento, permisos especiales, entre otros, según lo definido con el Equipo. Por su parte, cada profesional que participe de la visita debe gestionar su respectivo **"Cometido de Viaje"** con la Unidad de Gestión, en caso de Sede Central, o con la Coordinadora Ejecutiva, en caso de Macrozonas, cuando este sea requerido. Los detalles de la reunión y los acuerdos alcanzados deben quedar debidamente registrados en el **"Acta de Reunión Pre Visita"**.

#### **d. Revisión y ajuste de instrumentos de levantamiento de información**

De acuerdo a la distribución de roles que se haya definido en la reunión de preparación de la visita, los profesionales correspondientes deberán revisar y ajustar, según se requiera, los diversos instrumentos a utilizar (fichas, cuestionarios, pautas de entrevista, etc.). Los profesionales encargados del levantamiento de información con funcionarios deberán revisar y adaptar esos instrumentos, mientras que los encargados del levantamiento de información con NNA lo harán respecto de los suyos. Los demás instrumentos, como la Ficha de Observación del Establecimiento, podrá ser adaptada por cualquier integrante el Equipo de Profesionales Visitantes, según sea acordado en la reunión pre visita. Esto, sin perjuicio de que el Equipo completo pueda, con posterioridad, revisar en conjunto todos los instrumentos.

## **II. DESARROLLO DE LA VISITA**

### **PRESENTACIÓN INICIAL**

El Equipo de Profesionales Visitantes deberá iniciar su visita presentándose a la persona responsable del establecimiento, dirección u otro profesional encargado, al momento de su llegada. A su vez, deberán contar con su acreditación institucional

respectiva y mostrar su cédula de identidad, de ser esta requerida<sup>15</sup>.

Durante la presentación, se deberá explicar la función de la Defensoría de la Niñez, el tipo de visita que se realizará, el objetivo de la misma y los recursos humanos y materiales que se requerirán, específicamente solicitando la colaboración del personal para la entrega de información, así como una sala donde aplicar el instrumento institucional y una sala privada y cómoda para realizar las entrevistas y/o encuestas a los NNA que deseen participar.

Es importante recalcar que cada profesional debe contar con su credencial institucional a la vista durante toda la visita.

## RECORRIDO POR EL ESTABLECIMIENTO

### a. Presentación a los NNA

Una vez que se haga ingreso al establecimiento, se solicitará hacer un recorrido por el lugar, con acompañamiento de funcionarios de ser necesario, durante el cual el Equipo de Profesionales Visitantes deberá presentarse a los NNA que allí se encuentren. Junto a esto, se invitará e incentivará a los NNA a guiar y acompañar el recorrido y mostrar las instalaciones, instancia en la cual el Equipo de Profesionales Visitantes podrá interactuar con ellos y entregarles material de difusión sobre las labores de la Defensoría de la Niñez, con el fin de conocerlos, presentarse y convocarlos a participar, voluntaria y confidencialmente, de entrevistas y encuestas.

### b. Observación del Establecimiento

Durante el recorrido, junto con la presentación a los NNA, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá realizar una observación de las dependencias e instalaciones, y verificar el estado y condición en que éstas se encuentran. Especial atención se le deberá brindar a los dormitorios de los NNA, baños, cocina, espacios de uso común, jardines, entre otros, con foco en su pertinencia, idoneidad, seguridad y calidad. Para esto, cada uno de los profesionales visitantes debe utilizar y tomar registro en la “**Ficha de Observación del Establecimiento**”, ya sea de residencias de protección o de centros privativos de libertad, según corresponda.

Con el fin de registrar esta información, se podrán tomar fotografías de las dependencias visitadas, nunca fotografiando a algún NNA, especialmente su rostro.

<sup>15</sup> De producirse una negativa por parte de la institución visitada al ingreso del Equipo de Profesionales Visitantes, se deberán seguir los siguientes pasos:

- a) La profesional responsable de la visita, deberá ponerse en contacto de inmediato con el/la Jefe/a del Servicio o con el representante legal de la institución de que se trate, haciendo presente la situación y acreditando las facultades legales de la Defensoría de los Derechos de la Niñez representada por el equipo de “profesionales visitantes”, normas que los habilitan para realizar dicha actuación, además, deberá informar que el hecho de la negativa puede constituir delito o falta, y que dichos hechos serán reportados a la autoridad competente.
- b) Si la negativa se Mantiene, la responsable de la visita deberá tomar contacto inmediato, con la dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y con la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría de la Niñez, para evaluar los cursos de acción.
- c) De persistir la negativa, se tomará contacto con personal de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile o del Ministerio Público, con el fin de:
  - I) Realizar la denuncia por el delito flagrante previsto y sancionado en el artículo 253 del Código Penal, cuando los denunciados sean funcionarios públicos.
  - II) Realizar la denuncia por la comisión flagrante de la falta prevista y sancionada en el artículo 495 N°4 del Código Penal, cuando se tratare de organismos privados.

## LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON FUNCIONARIOS

### c. Entrevista a la dirección del establecimiento visitado

Los profesionales visitantes designados para la aplicación de los instrumentos institucionales deberán entrevistarse con la dirección del establecimiento o la persona encargada, y/o otros funcionarios, según se estime pertinente, y aplicar la “**Ficha Institucional**” de residencias o centros, según corresponda. Este instrumento tiene por objeto indagar en el funcionamiento administrativo del establecimiento, las capacidades técnicas de sus funcionarios, las fortalezas y falencias en diversos ámbitos, eventuales vulneraciones de derechos y cualquier otro tema relevante que a partir de la visita resulte necesario abordar. Dada la extensión de la Ficha, se sugiere que sea aplicada por dos profesionales, de modo que uno pueda guiar la entrevista, mientras el otro profesional toma registro de la información.

### d. Evaluación de documentos

El Equipo de Profesionales Visitantes deberá, antes de la visita, conocer en detalle la misión y proyecto de la institución visitada, a fin de identificar, durante el desarrollo de la misma, su concordancia y pertinencia de acuerdo a lo observado. Especialmente, deberá tener conocimiento de los reglamentos y protocolos con los que los establecimientos deben contar, tanto los de administración directa como los organismos colaboradores acreditados.

Durante el desarrollo de la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes podrá observar y revisar registros y protocolos sobre del funcionamiento del establecimiento visitado, así como también lo relativo a los NNA que permanecen allí, disponibles en cualquier formato, incluyendo archivadores, carpetas, libros de registros, documentos digitales, entre otros, tomando registro de lo relevante en los ámbitos correspondientes de la “**Ficha Institucional**”.

A su vez, antes de finalizar la visita, el encargado/a de esta le deberá informar al Director/a que, prontamente, le enviará vía correo electrónico la “**Solicitud de Documentos**”, para que la residencia o centro pueda complementar con información adicional y documentos relevantes, los que se le pedirán en función de la situación observada y ámbitos que se requiera analizar en mayor profundidad. Estos documentos podrán incluir registros, protocolos y reglamentos, entre otros, según corresponda. La dirección o persona encargada del establecimiento deberá remitir toda la información solicitada, también vía correo electrónico, dentro del plazo indicado para ello.

Con toda esta información, posterior a la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes podrá analizar y verificar su pertinencia y aplicación en la práctica, así como su idoneidad para el cumplimiento de los objetivos institucionales, siendo un insumo relevante para la elaboración de recomendaciones. Respecto a lo anterior, y de ser pertinente, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá realizar observaciones y recomendaciones, con enfoque de derechos humanos, sobre la legalidad de los reglamentos, procedimientos y protocolos revisados. Además, podrá constatar si los reglamentos, procedimientos y protocolos han sido debidamente difundidos a la

comunidad institucional y a los NNA allí residentes, y si los mismos se encuentran en lugares visibles, si son accesibles o si existen actividades o programas de difusión de estos.

#### e. Contacto adicional con funcionarios

Durante el desarrollo de la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes podrá realizar entrevistas a otros funcionarios del establecimiento, con el objeto de recopilar mayor información sobre su funcionamiento, y conocer en mayor profundidad las funciones que realizan ciertos trabajadores y/o programas. Para esto, se deberá utilizar y tomar registro en la “**Pauta General de Entrevista a Funcionarios**”.

Por otra parte, el Equipo de Profesionales Visitantes podrá, en caso de estimarlo necesario, solicitar datos de contacto de aquellas funcionarias internas o externas a la institución visitada que, según la información recabada, puedan aportar antecedentes necesarios para complementar la información o para, en casos graves y urgentes, tomar las medidas de cualquier índole tendientes a proteger los derechos de los NNA. Estos datos deben referir a información de contacto, tales como nombre completo, cédula de identidad, cargo, números de teléfono y correo electrónico, que permitan la comunicación en el momento o posterior a la visita. Deberá quedar debido registro de ello en la “**Ficha de Observación del Establecimiento**”.

### LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NNA

En las visitas interesa, prioritariamente, recoger las vivencias y opiniones de los NNA, para lo cual se aplicarán metodologías de levantamiento de información que consisten fundamentalmente en entrevistas individuales y en encuestas, con aquellos NNA que deseen voluntariamente participar de estas instancias.

Es fundamental destacar que si durante estas instancias, o en cualquier otro momento de la visita, algún NNA se muestra afectado emocionalmente y/o presenta alteraciones conductuales, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá actuar conforme a lo establecido en el “**Protocolo de Contención Emocional y Abordaje de Situaciones Críticas con NNA**”.

#### a. Entrevistas individuales

Las entrevistas corresponden a entrevistas individuales semiestructuradas con aquellos NNA, desde los 8 años de edad, que manifiesten su deseo de hacerlo, ya sea de manera espontánea o partir de la invitación del Equipo de Profesionales Visitantes. Estas entrevistas serán realizadas prioritariamente por profesionales de la psicología y/o trabajo social, sin perjuicio de que pudiera acompañarla o realizarla otro profesional del equipo, de ser necesario, siempre y cuando cuente con conocimientos y experiencia en intervención con NNA.

Las entrevistas se deberán realizar de acuerdo a lo establecido en el “**Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Residencias de Protección y Centros de Privación de Libertad**”. El Equipo de Profesionales Visitantes deberá tener en cuenta las necesidades de comunicación específicas de cada NNA, debiendo solicitar asistencia técnica especializada en caso de ser necesario, incentivando la

expresión de los NNA por diversos medios.

Cada entrevista deberá contar con la autorización explícita del NNA participante, lo que deberá quedar debidamente registrado en el “**Asentimiento Informado Entrevista NNA**”<sup>16</sup>. De la misma manera, la entrevista se deberá realizar de acuerdo a la “**Pauta de Entrevista NNA**” o “**Pauta de Entrevista AJ**”, según corresponda, de acuerdo al lugar visitado, previamente elaborada para cada visita por la profesional encargada de la ejecución de las entrevistas. Las entrevistas serán registradas por escrito o mediante grabación de audio, debiendo consultar la preferencia al NNA entrevistado. La información deberá quedar registrada en la “**Ficha de Sistematización de Entrevistas a NNA**”.

Si durante el desarrollo de las entrevistas, o en algún otro momento de la visita, el profesional o el Equipo de Profesionales Visitantes toma conocimiento de que algún NNA presenta una lesión visible producto de alguna vulneración de derechos, se podrá tomar, de manera **excepcional**, registro fotográfico de dichas lesiones, para lo cual se deberá explicar de manera clara al NNA la razón de esto y se le deberá pedir su expresa autorización mediante el “Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA”. Estas fotografías deberán ser tomadas en el espacio destinado a las entrevistas individuales, garantizando la privacidad y el adecuado resguardo y seguridad del NNA. Las fotografías solamente podrán ser usadas como evidencia, en el marco de las acciones judiciales que correspondan.

La grabación de las entrevistas, en el caso de NNA que hayan entregado su permiso para esto en el respectivo Asentimiento Informado, quedarán almacenadas en la carpeta de visitas. Su reproducción y uso será exclusivamente para fines relacionados con la visita en cuestión, y acciones administrativas o judiciales derivadas de ésta, que tengan por objeto la protección de los derechos de los NNA involucrados. Estas no podrán ser consultadas o enviadas a otros profesionales, internos o externos a la Defensoría de la Niñez, salvo situaciones excepcionales que lo ameriten, previa autorización de la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o de la Defensora de la Niñez.

#### **b. Encuestas<sup>17</sup>**

Las encuestas corresponden a una pauta de preguntas diseñada para ser respondida de manera escrita e individual por los niños, niñas y adolescentes, a partir de los 12 años de edad, para conocer su percepción respecto de las condiciones de vida en la residencia o centro en que se encuentran. Al igual que las entrevistas, las encuestas se aplicarán a aquellos NNA que manifiesten su deseo de hacerlo, ya sea de manera espontánea o partir de la invitación del Equipo de Profesionales Visitantes, y serán realizadas idealmente por profesionales de la psicología y/o trabajo social, sin perjuicio de que pudiera participar o realizarla otro profesional del Equipo, de ser necesario, siempre y cuando cuente con conocimientos y experiencia en intervención con NNA.

<sup>16</sup> Existe dos tipos de Asentimientos Informados para Entrevistas a NNA. Uno de ellos corresponde a una versión simplificada para utilizar con NNA pequeños y/o NNA que presentan alguna discapacidad.

<sup>17</sup> A la fecha de actualización del presente Protocolo, esta metodología de levantamiento de información se encuentra en proceso de revisión y ajuste, para su adecuada implementación, por lo que no se han efectuado aún encuestas a NNA.

Las encuestas se deberán realizar de acuerdo a lo establecido en el **“Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Residencias de Protección y en Centros de Privación de Libertad”**. El Equipo de Profesionales Visitantes deberá tener en cuenta las necesidades específicas de cada NNA, debiendo adecuar la administración de la encuesta a las características de los NNA, según sea necesario. Cada encuesta deberá contar con la autorización explícita del NNA participante, lo que deberá quedar debidamente registrado en el **“Asentimiento Informado Encuestas NNA”** y en la **“Ficha de Registro de Participantes Encuesta”**.

Si durante el desarrollo de las encuestas o en algún otro momento de la visita, el profesional o el Equipo de Profesionales Visitantes toma conocimiento de que algún NNA presenta una lesión visible producto de alguna vulneración de derechos, se podrá tomar, de manera **excepcional**, registro fotográfico de dichas lesiones, para lo cual se deberá explicar de manera clara al NNA la razón de esto y se le deberá pedir su expresa autorización mediante el “Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA”. Estas fotografías deberán ser tomadas en el espacio destinado a las entrevistas individuales, garantizando la privacidad y el adecuado resguardo y seguridad del NNA. Las fotografías solamente podrán ser usadas como evidencia, en el marco de las acciones judiciales que correspondan.

### c. Observación de actividades

De ser pertinente, y si es debidamente autorizado por los NNA involucrados, el equipo de profesionales visitantes podrá destinar un tiempo a observar dinámicas y actividades entre los NNA y los funcionarios de la institución, las que podrán ser de diversa índole, por ejemplo, actividades administrativas de traspaso de turnos, actividades de intervención con NNA, actividades de planificación, reuniones de personal, actividades recreativas, actividades de descanso, talleres, etc. Para esto, solicitarán a la persona encargada de la institución la programación diaria de actividades, según la cual se podrá requerir observar determinadas actividades en curso, procurando no alterar e interferir en las rutinas de los NNA, ni incomodarlos.

Al finalizar la observación de actividades, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá dejar registro por escrito, en la **“Ficha de Observación del Establecimiento”**, incluyendo, entre otros aspectos:

- Cumplimiento de la programación de actividades.
- Descripción de interacciones y dinámicas entre los NNA y entre los NNA y los funcionarios durante la actividad.
- Participantes presentes durante el desarrollo de la actividad.
- Condiciones físicas y materiales durante el desarrollo de la actividad.
- Abordaje de situaciones críticas, si las hubiera.

### III. CIERRE DE LA VISITA

Para dar paso al cierre de la visita, es necesario que el Equipo de Profesionales Visitantes se reúna en privado, durante algunos minutos, para compartir impresiones relevantes respecto de la visita y levantar necesidades urgentes que requieran ser abordadas antes de finalizarla. Por ejemplo, determinar si es necesario solicitar alguna

información adicional, observar algún lugar en particular, entre otras. En esta instancia se decidirá también si se hará una breve devolución a la dirección o persona encargada y, de ser el caso, se determinará qué información se le entregará. Además, en el caso de que se haya tomado conocimiento de situaciones de vulneración de derechos, se deberá solicitar al director o persona encargada del establecimiento, antes del término de la visita, las circulares N°5 o N°6 levantadas, según corresponda, los verificadores de denuncia y el registro de los NNA vigentes, con RUT y edad.

Una vez realizada esta reunión, la profesional encargada de la visita se deberá dirigir a la dirección o persona encargada, para agradecer la colaboración y disposición, recordar el envío de documentos solicitados y el plazo para ello y explicar que, vía Oficio, se les enviarán formalmente las recomendaciones elaboradas por la Defensoría de la Niñez, en contexto de la visita. Excepcionalmente, de haber sido acordado por el Equipo de Profesionales Visitantes, se realizará un breve encuadre, informando de temas urgentes que pudieran haber surgido durante la visita y que requieran de acción inmediata. En este sentido, de ser el caso, de señalará al Director/a o Encargado/a del establecimiento que se evaluará la situación observada o de la cual se tomó conocimiento y se analizará el ejercicio de las facultades administrativas y legales que correspondan.

Al final de la reunión, la profesional encargada de la visita deberá firmar el “**Acta de Visita**”, donde constará la hora de término de la misma. Esta acta también deberá ser firmada por la dirección o persona encargada y, si existiera negativa a firmar, se deberá dejar constancia de aquello en el mismo documento, indicando los motivos que se expresan para ello.

## 9. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITA

### I. ACCIONES JUDICIALES

Si, a propósito de la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes toma conocimiento u observa situaciones que impliquen una vulneración de derechos de los NNA que residen en el centro o residencia, deberá determinar, al más breve plazo posible, las acciones a desarrollar, tendientes a su protección oportuna y efectiva. En caso de que los hechos que se evidencien sean constitutivos de delito, se deberá actuar de acuerdo a lo establecido en el “**Protocolo de Acciones Judiciales**”, e interponer, las acciones judiciales, inmediatas<sup>18</sup> y no inmediatas que correspondan, dentro de los plazos legales estipulados para ello. Todas las acciones judiciales deberán ser interpuestas y monitoreadas por Sede Central o Macrozonas, según corresponda.

Para evaluar la pertinencia de las acciones a adoptar por parte de la Defensoría de la Niñez, resulta esencial tener en consideración el impacto que, tanto en los NNA que eventualmente fueron vulnerados en sus derechos como en sus pares, dichas acciones podrían ocasionar, tales como la afectación emocional, desarraigo de su comunidad, desvinculación de sus familias, posibles represalias, entre otras, de modo tal de implementar las medidas necesarias para prevenir o mitigar dicho impacto.

---

<sup>18</sup> En el caso de denuncias, estas deberán quedar debidamente registradas en la “Ficha de Denuncias”.

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

Una vez ponderado lo anterior, y dependiendo de la gravedad, urgencia y alcance del caso concreto, se deberán explorar las vías de acción, primero del ámbito nacional y, una vez agotadas, examinar las instancias internacionales para la protección de derechos de los NNA, si procede. Estas vías de acción se encuentran detalladas en el referido **“Protocolo de Acciones Judiciales”**.

### II. CASOS DE NNA

Cualquier solicitud por parte de un NNA hacia el Equipo de Profesionales Visitantes durante el desarrollo de la visita o toma de conocimiento de información que tenga relación con una situación de vulneración de derechos, que requiera de realización de acciones posteriores para su abordaje, tales como gestiones administrativas, medidas de protección, representación judicial u otras pertinentes, deberá ser oportunamente ingresado como caso al Formulario Web de la Defensoría de la Niñez, de acuerdo a lo establecido en el **“Protocolo de Atención de Requerimientos de Casos”**, de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

En este sentido, cada caso deberá quedar a cargo de una persona del Equipo de Profesionales Visitantes, quien será el/la responsable del proceso completo, incluyendo el ingreso, registro, gestión, seguimiento y cierre del caso. Cabe señalar que los casos de NNA deben abordados de manera prioritaria con posterioridad a la visita. Esto, considerando que cualquier necesidad y/o solicitud realizada por un NNA requiere de la respuesta y/o acción oportuna y expedita de la Defensoría de la Niñez.

### III. REUNIÓN POST VISITA

Con posterioridad a la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes se deberá reunir, en más breve plazo posible, para evaluar la experiencia en terreno, identificar las fortalezas y los nudos críticos del establecimiento, las recomendaciones y solicitudes de información a los órganos que se estime pertinente, las acciones administrativas y judiciales a realizar y los responsables y plazos de cada tarea. En esta instancia es esencial determinar si hay casos de urgencia o de riesgo vital de NNA, que ameriten acciones judiciales inmediatas. En esta reunión se deberá evaluar, además, la necesidad de realizar acciones de seguimiento. Se debe tomar registro de esta reunión y de los acuerdos establecidos en el **“Acta de Reunión Post Visita”**.

Luego de la reunión, se informará, mediante correo electrónico a la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, una síntesis de la visita, los principales nudos críticos detectados y las acciones administrativas y judiciales acordadas por el Equipo de Profesionales Visitantes, para su conocimiento y aprobación.

Es fundamental que la instancia de reunión post visita sea también un espacio en el cual el Equipo de Profesionales Visitantes pueda conversar respecto de la experiencia de visita, en términos del impacto personal que ello haya significado, entendiendo la complejidad y dificultad que implica visitar estos establecimientos y conocer, de manera directa e indirecta, situaciones de grave vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes. En este sentido, la reunión post visita, es también una instancia clave y necesaria para el desahogo y la contención de los/las profesionales

visitantes, aspecto esencial para el cuidado de los equipos. Cualquier necesidad individual y/o grupal deberá ser abordada, oportunamente, con la Dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o la Coordinadora Ejecutiva, según corresponda.

#### IV. ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES

Junto a la elaboración de Oficios de solicitud de información, con anterioridad y posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez deberá elaborar y remitir recomendaciones a los órganos pertinentes, abordando las buenas prácticas y las falencias detectadas, en virtud de estándares de derechos humanos. Los oficios con recomendaciones deberán dirigirse a las instituciones y órganos competentes, que deberán comprender, salvo excepciones, al establecimiento visitado y al Servicio Nacional de Menores, sin perjuicio de poder remitirse también, según el caso, a otros órganos del Estado y privados, que deban abordar los nudos críticos detectados en terreno. Para la elaboración de los oficios de recomendaciones, se deberá utilizar la **“Plantilla Oficios de Recomendaciones”**.

Es fundamental que las recomendaciones emitidas se basen en estándares de derechos humanos, contenidos, a nivel internacional, en instrumentos de derechos humanos y pronunciamientos de órganos competentes, así como a nivel nacional, en la constitución, leyes, jurisprudencia, lineamientos y orientaciones técnicas, entre otras. En este sentido, se debe incorporar y citar, debidamente, documentos tales como:

A nivel internacional:

- Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989).
- Observaciones del Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU, 2008).
- Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (ONU, 2010).
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de justicia de menores, conocidas como Reglas de Beijing (ONU, 1985).
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad, conocidas como “Reglas de la Habana” (ONU, 1990)
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil, conocidas como “Directrices de Riad” (ONU, 1990).
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (ONU, 1979).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como “Convención De Belem Do Para” (OEA, 1994).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como “Pacto de San José”, (OEA, 1969).
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes;
- Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares;
- Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

desapariciones forzadas.

- Jurisprudencia y opiniones consultivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- Demás estándares internacionales de derechos humanos (contenidos en tratados, principios, informes, jurisprudencia, etc.) aplicables según el caso.

A nivel nacional:

- Constitución Política de la República.
- Decreto Ley N° 2.465, que Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el Texto de su Ley Orgánica.
- Ley N° 20.032, que Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención.
- Ley N° 20.084, que Establece un sistema de responsabilidad penal de los adolescentes por infracciones a la ley penal y su reglamento.
- Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia.
- Orientaciones Técnicas de SENAME de cada proyecto en particular.
- Normas Técnicas aplicables.
- Protocolos e instrucciones de SENAME, GENCHI, entre otros, teniendo especialmente en cuenta la materia y el organismo al cual se oficia.

Estas solicitudes y recomendaciones deberán remitirse dentro de un **plazo máximo de 20 días hábiles<sup>19</sup> desde la ejecución de la visita**. Este plazo contempla un margen de tiempo para obtener información relevante de la institución visitada que sea remitirá por la institución con posterioridad a la ejecución de la visita.

Será el/la profesional encargado/a de la visita la que deberá gestionar y supervisar la adecuada elaboración de los oficios y su remisión a la Defensora de la Niñez para su revisión, cumpliendo con su envío en tiempo y forma al órgano o institución correspondiente. No obstante, la tarea de elaborar cada uno de los oficios será distribuida entre el Equipo de Profesionales Visitantes, de acuerdo a cada visita. En caso de que haya participado un/a profesional de Macrozona, será la respectiva Macrozona la encargada de elaborar los oficios con solicitudes y recomendaciones al establecimiento visitado y otras instituciones y órganos que corresponda. En este caso, los Oficios deberán ser enviados previamente a la profesional del Equipo de Visitas correspondiente, para su revisión, antes de ser enviados.

Cabe señalar que los Oficios realizados por Macrozonas, que vayan dirigidos a autoridades regionales, deberán ser firmados por la Coordinadora de la Macrozona correspondiente, y los dirigidos a autoridades nacionales deberán ser firmados por la Defensora de la Niñez. En el caso de los Oficios realizados por el Equipo de Visitas de Sede Central, los que vayan dirigidos a autoridades regionales deberán ser firmados por la Dirección de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y los dirigidos a autoridades nacionales deberán ser firmados por la Defensora de la Niñez.

---

<sup>19</sup> El plazo definido podrá suspenderse, excepcionalmente, en caso de que la residencia o centro visitado no haya remitido la información dentro del plazo indicado y ésta resulte ser esencial para la elaboración de las recomendaciones, o cuando existan acciones judiciales en curso y se requiera de la resolución de ésta para las recomendaciones.

## V. ELABORACIÓN DE INFORME FINAL DE LA VISITA

A partir de la información recopilada antes y durante la visita, así como de las acciones ejecutadas con posterioridad a ella, la profesional encargada de la visita, se Sede Central o Macrozona según corresponda, deberá elaborar el “**Informe Final de Visita**”, dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles<sup>20</sup> desde la ejecución de la visita<sup>21</sup>.

El Informe Final deberá contener las fortalezas y nudos críticos detectados, registrar eventuales vulneraciones de derechos y contener las conclusiones y recomendaciones efectuadas a partir de lo observado durante la visita. Se deberá justificar las observaciones con argumentos de hecho que los sustenten y los registros deberán ser precisos y estrictamente confidenciales. La información contenida en el informe podrá corresponder a antecedentes e información recopilados en terreno, a aquellos entregados por la institución visitada y a la documentación obtenida por medio de oficios, entre otros. Todos los registros y documentos referidos deberán guardarse en la “Carpeta de Visita” correspondiente.

Será el Equipo de Visitas de Sede Central el encargado de revisar y editar todos los informes finales, independiente de qué profesional los haga, para gestionar su publicación trimestral en el mini-sitio de Visitas<sup>22</sup>, de la página web de la Defensoría de la Niñez, para lo cual podrá requerir su ajuste o antecedentes adicionales a la profesional encargada. Una vez revisado y ajustado por Sede Central, el “**Informe Final de Visita**” será enviado a la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial para su aprobación final.

El “**Informe Final de Visita**”, en su versión interna almacenada en la “Carpeta de Visita”, deberá contener información resguardada respecto a los NNA, indicando solamente sus iniciales, edad y RUT y nunca su nombre completo. A su vez, deberá incluir el número de RUC, si corresponde. Por el contrario, el “**Informe Final de Visita**” que esté publicado en la página web de la Defensoría de la Niñez, no deberá contener datos personales que permitan identificar a los NNA, para lo cual estos serán previamente censurados, a solicitud del Equipo de Visitas.

Cabe señalar que un profesional administrativo de la Sede Central enviará un recordatorio a cada responsable de las visitas, informando el vencimiento próximo de los plazos para remitir los Oficios de recomendaciones e Informes Finales de cada visita realizada.

## VI. PROCESO DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES<sup>23</sup>

El/la encargado/a de la visita será responsable de realizar seguimiento a las recomendaciones formuladas como resultado de la visita y que son remitidas a través

<sup>20</sup> En caso de que se haya suspendido el plazo para la emisión de las recomendaciones, por los motivos anteriormente descritos, se suspenderá a su vez el plazo para la elaboración del Informe Final de Visita.

<sup>21</sup> Este plazo puede ser ampliado en caso de que se presenten acciones judiciales u otro tipo de acciones en las que se deba esperar su resolución para poder elaborar el Informe Final de la Visita. Esto se evaluará caso a caso.

<sup>22</sup> Para ver el mini-sitio, dirigirse al siguiente link: <https://www.defensorianinez.cl/observacion-y-seguimiento-de-ninos-ninas-y-adolescentes-bajo-cuidado-del-estado/>

<sup>23</sup> Al momento de la actualización del presente protocolo, se encuentra en elaboración la metodología e instrumentos específicos para desarrollar el proceso de seguimiento de recomendaciones y poder analizar, en profundidad, el alcance y estado de cumplimiento de lo recomendado por la Defensoría de la Niñez a raíz de las visitas efectuadas.

## Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

de Oficios a los órganos correspondientes. Junto a esto, se deberá determinar preliminarmente, en instancia de reunión post visita, las acciones de seguimiento de recomendaciones que se efectuarán, las que podrán realizarse por distintos medios, como Oficios, llamados telefónicos, correos electrónicos y reuniones, así como también mediante una Visita de Seguimiento. Esto, sin perjuicio de que se pudieran realizar otras reuniones con el Equipo de Profesionales Visitantes para ajustar o determinar nuevas acciones de seguimiento. Los tipos y plazos de las acciones de seguimiento se determinarán de acuerdo a la evidencia, avances y gravedad de la situación observada.

En el caso de una Visita de Seguimiento, se deberá cumplir con todo lo indicado en el presente Protocolo. La fecha de la visita será propuesta por el Equipo de Profesionales Visitantes, de acuerdo con el diagnóstico realizado en la primera visita. El Equipo de Profesionales Visitantes que acudirá a la visita de seguimiento deberá estar compuesto, preferentemente, por uno o más profesionales que hayan concurrido a la visita anterior. La necesidad de realizar una visita de seguimiento será evaluada según distintos criterios, tales como la urgencia de la implementación de las recomendaciones remitidas y el surgimiento de nuevos antecedentes que requieran observación posterior, ente otros.

En caso de que en la visita que originó el seguimiento se hayan presentado denuncias u otras acciones a favor de algún NNA, en las acciones o en la Visita de Seguimiento se deberá monitorear su situación particular, de manera tal de garantizar su adecuada protección.

A su vez, a fin de cada año se deberá evaluar, junto a las Macrozonas de la Defensoría de la Niñez, las residencias y centros a los cuales se deberá efectuar una Visita de Seguimiento, de modo que esto sea debidamente considerado y registrado en la planificación del año siguiente.

### **Incumplimiento de recomendaciones o ausencia de respuesta**

En cada uno de los Oficios enviados se deben establecer plazos para la remisión de las respuestas de parte de las instituciones y organismos del Estado requeridos. Vencido aquel plazo y sin obtener respuesta, se deberá remitir un nuevo Oficio, pidiendo cuenta a la institución u órgano recomendado. Vencido el plazo nuevamente sin obtener respuesta, se deberá enviar, por segunda vez, un Oficio pidiendo cuenta de la respuesta a la institución u órgano recomendado. De no recibir respuesta por tercera vez, se ejecutarán otras acciones que tengan como objetivo la adopción de las recomendaciones remitidas por la Defensoría de la Niñez, las que dependerán de la institución u órgano recomendado (así, por ejemplo, en el caso de que la institución visitada no responda o incumplan las recomendaciones de la Defensoría de la Niñez, se podrán realizar visitas de seguimiento, convocatoria a mesas de trabajo, entre otras acciones posibles).

Por su parte, si el incumplimiento de las recomendaciones, o la falta de respuesta de las instituciones u órganos recomendados, implican la vulneración grave de derechos de NNA, se adoptarán las medidas administrativas o judiciales necesarias para que los derechos sean restituidos, según corresponda.

## 10. CONSIDERACIONES TRANSVERSALES PARA EL CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE PROFESIONALES VISITANTES

Es de suma relevancia destacar que las visitas a residencias de protección, centros de privación de libertad y otros lugares donde permanecen NNA, constituye una labor que no solo implica una gran responsabilidad y compromiso, tanto en la preparación, ejecución y seguimiento de cada visita, sino también una alta carga emocional. Esto, considerando que los NNA que se encuentran bajo el cuidado del Estado suelen contar con precarias condiciones de vida y cuidado, sumado a historias de vida marcadas por graves vulneraciones de derechos. Así, los Equipos de Profesionales Visitantes se ven constantemente expuestos a observar situaciones que pueden ser extremadamente difíciles y dolorosas para los NNA, como lo es la separación de sus familias y el desarraigo de sus entornos sociales y comunitarios y su permanencia en lugares que muchas veces no cuentan con las condiciones mínimas necesarias para su bienestar y desarrollo integral.

Junto a lo anterior, el trabajo de visitas implica muchas veces alta sobrecarga laboral, cumplimiento de plazos exigentes y sentimientos de frustración derivados de las dificultades propias del trabajo interinstitucional, entre otros estresores. En este contexto, se torna central el cuidado de equipos, de modo de evitar y/o abordar oportuna y adecuadamente el desgaste y agotamiento laboral producto de estas y otras situaciones.

Un elemento clave para enfrentar estas complejidades, dice relación con garantizar espacios grupales, contemplados en la jornada laboral como una actividad esencial ligada a la realización de visitas, para reflexionar, comentar y compartir las experiencias y emociones que surgen a propósito de cada una de estas. Sin perjuicio de las diversas instancias de reunión grupal que se puedan destinar para este fin, **es esencial que el mismo día de la visita no se agende ninguna otra actividad que no esté relacionada con la misma, de modo que lo profesionales puedan contar con tiempo para procesar y compartir lo vivido, y también descansar.** Esto debe ser debidamente considerado en la planificación del día de visita. En ese sentido, se recomienda que, al finalizar la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes destine parte de la reunión post visita u una reunión diferente en la cual se pueda generar una instancia compartida de “vaciamiento” y “descompresión” que opere como un factor protector ante el desgaste, el agotamiento y el estrés producto de la visita.

Otro elemento central es el trabajo colaborativo en equipo. Esto implica necesariamente poder reflexionar y decidir en conjunto las acciones y medidas a tomar, especialmente cuando se trate del abordaje de vulneraciones de derechos de NNA, de modo que estas decisiones difíciles y riesgosas sean compartidas y no recaigan en un solo profesional. Junto a lo anterior, es fundamental fomentar el establecimiento de relaciones de confianza y respetuosas entre los miembros del equipo, que faciliten la entrega de apoyo y contención mutua. Asimismo, se debe procurar en todo momento la resolución no confrontacional de conflictos y desacuerdos que pudieran surgir, y desarrollar abordajes constructivos basados en la negociación, el consenso y el respeto de las diferencias<sup>24</sup>.

De manera complementaria, el cuidado de los equipos de trabajo también incorpora la necesidad de actualizar los conocimientos y prácticas. En este sentido, la formación

---

<sup>24</sup> Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004). Cuidar a los que cuidan. Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, año 20 – N°1-2, pág. 5-15.

continua de los equipos que abordan situaciones de vulneración de derechos de NNA es un aspecto que, junto con generar mejoras en las prácticas y en el ámbito técnico, permite brindar herramientas y un contexto de seguridad para que los integrantes del equipo se perciban competentes y que pueden desarrollar procesos eficientes y con rigurosidad técnica. Para esto, resultan relevantes tanto las capacitaciones externas como internas.

## 11. ANEXOS

### I. ANEXO N°1. DOCUMENTOS E INSTRUMENTOS DEL MECANISMO

Para efectos de este Protocolo, a continuación, se especifican todos los documentos e instrumentos que forman parte del Mecanismo de Observación y Seguimiento de la Defensoría de la Niñez, incluyendo fichas de registro, formularios y demás protocolos.

- Informe Situacional (versión completa y versión reducida)
- Acta de Reunión Pre Visita y Acta de Reunión Post Visita
- Información Clave de Visita
- Acta de Visita de la Defensoría de la Niñez
- Ficha de Observación del Establecimiento (Residencias)
- Ficha de Observación del Establecimiento (Centros de Privación de Libertad)
- Ficha Institucional (Residencias)
- Ficha Institucional (Centros de Privación de Libertad)
- Solicitud de Documentos (Residencias)
- Solicitud de Documentos (Centros de Privación de Libertad)
- Pauta General de Entrevista a Funcionarios
- Asentimiento Informado Entrevistas NNA
- Asentimiento Informado Entrevistas NNA (formato simple)
- Asentimiento Informado Encuestas NNA
- Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA
- Pauta de Entrevistas NNA
- Encuesta NNA(Residencias)
- Encuesta Adolescentes (Centros de Privación de Libertad)
- Ficha de Sistematización de Entrevistas NNA
- Ficha de Registro de Participantes Encuestas
- Matriz de Sistematización de Encuestas (Residencias)
- Matriz de Sistematización de Encuestas (Centros de Privación de Libertad)
- Ficha de Denuncia
- Informe Final de Visita

#### Protocolos:

- Protocolo de Contención Emocional y Abordaje de Situaciones Críticas con NNA
- Protocolo de Acciones Judiciales
- Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Residencias de Protección y en Centros de Privación de Libertad

### Formularios:

- Formulario de Requerimiento de Profesional Externo y Cláusula de Confidencialidad de Profesional Externo

## II. ANEXO N°2. SEDES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ Y DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO DE VISITAS

### EQUIPO DE VISITAS SEDE CENTRAL

- Encargado y responsable de las visitas realizadas en la Región Metropolitana. Esto implica planificar, preparar y ejecutar las visitas, así como elaborar las acciones y productos derivados, y su posterior seguimiento.
- Integra prioritariamente el Equipo de Profesionales Visitantes, pudiendo incorporarse además otros profesionales de la sede, de ser necesario.
- Entrega apoyo técnico a las Macrozonas en la realización de las visitas en regiones distintas a la Metropolitana. Este rol de apoyo técnico consiste en orientar y colaborar con el envío y la adaptación de los documentos e instrumentos requeridos, la preparación de la visita, la participación en la visita misma, la planificación de las acciones posteriores y la revisión de los Oficios, Informe Final de la visita y cualquier otro documento derivado.
- Mantiene registro completo, actualizado y unificado de la totalidad de las visitas realizadas y de las acciones emanadas de estas.

### EQUIPOS MACROZONAS

- Encargados y responsables de las visitas realizadas en sus respectivas regiones. Esto implica planificar, preparar y ejecutar las visitas, así como elaborar las acciones y productos derivados, y su posterior seguimiento.
- Integran prioritariamente el Equipo de Profesionales Visitantes, pudiendo incorporarse además profesionales del Equipo de Visitas o, en su defecto, otro profesional de la Sede Central.
- Mantienen registro completo y actualizado de las visitas realizadas y las acciones emanadas de estas en las respectivas “Carpetas de Visitas”.
- Reciben el apoyo técnico del Equipo de Visitas, en la planificación, preparación y ejecución de esta, así como en las acciones que de ella deriven y su posterior seguimiento.