



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Residencia Familiar Padre Mariano
Fecha de la visita:	10 de diciembre de 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	4
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA.....	7
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS	8
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS	8
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	8
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	10
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	21

1. INTRODUCCIÓN

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

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando el “Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”.

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



Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos.

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

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

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la **Residencia Familiar Padre Mariano** ubicada en la comuna de **Providencia** de la ciudad de Santiago, Región Metropolitana, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En el marco de las facultades previamente descritas, la Defensoría de la Niñez decidió efectuar una visita presencial planificada a la Residencia Familiar Padre Mariano. De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas planificadas son aquellas que “se programan con antelación, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad”.

En el presente caso, la decisión de realizar la visita se basó en un análisis de elementos de criticidad, fundamentalmente por el tipo de modalidad residencial sobre la cual se instituye, la que contempla un modelo de atención de reciente implementación por parte del Servicio Nacional de Menores, y cuyo seguimiento y adecuación práctica resulta de vasto interés para la

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

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

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



Defensoría de la Niñez, especialmente en atención al enfoque familiar que plantea en comparación a otras modalidades de protección para niños, niñas y adolescentes.

A lo anterior, se sumó el hecho de haber tomado conocimiento de diversas denuncias sobre su funcionamiento a través de plataformas digitales; y que previamente, en el mismo inmueble, se encontraba emplazada la Residencia de Alta Especialidad “Abate Molina” de SENAME, en relación a la cual se habían detectado problemas de integración a la comunidad.

Así, se estimó de suma relevancia concurrir a dicho lugar para obtener mayor información respecto del proceso de implementación del proyecto, así como sobre los avances y desafíos pendientes desde la puesta en marcha de la Residencia Familiar en el mes de agosto de 2020, por lo que se planificó su realización, concretándose el día 10 de diciembre de 2020.

Finalmente, es preciso indicar que la presente visita se realizó en el contexto de la emergencia sanitaria producto del Covid-19, por lo que, para su realización, se tomaron por parte de las profesionales visitantes los debidos resguardos sanitarios para prevenir el contagio.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por tres profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas a continuación.

Profesional visitante 1:	María José Jara, abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 3:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Familiar Padre Mariano
Nombre de la institución a cargo:	Servicio Nacional de Menores
Tipo de administración:	Administración directa de Sename
Modalidad de intervención:	Residencia Familiar de Adolescencia Temprana
Población destinataria:	Niños y niñas entre 9 y 13 años
Directora:	Paula Dattari



Dirección:	[REDACTED]
------------	------------

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas, a saber: un recorrido por las instalaciones para observar el estado general de las dependencias; y luego, la realización de entrevista a la directora y, paralelamente, a niños que allí permanecían.

En el recorrido por las instalaciones, se informó que la residencia, si bien estaba destinada a acoger a población mixta de 9 a 13 años, al momento de la visita solo acogía a 10 varones, de entre 7 y 10 años.

En esta instancia, se observó que el inmueble contaba con un antejardín sin áreas verdes (en el que había materiales peligrosos como vidrios y trozos de madera), que daba paso a una casa de dos pisos y un patio semi techado. Los espacios se encontraban en un estado de conservación aceptable, sin perjuicio de evidenciar daños y deterioro en diversos lugares.

Al entrar, se observó un espacio común de transición entre las escaleras hacia el segundo piso, el patio y el área de descanso, en el que se apreció un mural pintado por los niños. El área de descanso o living-comedor constaba de dos zonas, una con varios sofás y otra con mesas y sillas para comer.

Durante la observación de este lugar, las profesionales visitantes pudieron presenciar la realización de una dinámica de participación llamada “el círculo” la que se realizaba dos veces al día, y era guiado por la directora y la Encargada de Vida Familiar. Esta consistió en reunir a todos los niños junto con el equipo de la residencia a objeto de conversar sobre las actividades del día y reforzar principios como el respeto y el cuidado con el entorno, sus compañeros y los funcionarios(as), así como reforzar la importancia del buen trato. La dinámica fue, no obstante, difícil de realizar, pues era constantemente interrumpida por los niños.

Respecto a las habitaciones, la mayoría estaba en el segundo piso, salvo una que estaba en el primero y que estaba siendo utilizada por un niño que recientemente había regresado tras permanecer en la Unidad de Corta Estadía del Hospital Calvo Mackenna.

Las habitaciones, escasamente personalizadas, se organizaban de manera dispar dependiendo de la compatibilidad entre niños u otros elementos ligados a precaver transgresiones de la esfera física entre pares, por lo que algunas eran compartidas entre 2 o 3 niños, mientras que otras eran individuales. En cada una había al menos un espacio de almacenamiento, ya sea closets o veladores, los que en general se encontraban dañados o sin



puertas. Respecto a los baños, estos se encontraban distribuidos en ambos pisos y en buenas condiciones generales, salvo por uno que evidenciaba daño en una de sus paredes debido a golpes.

La cocina poseía ventanas cubiertas que impedían la visión desde afuera, por lo que no se observó mayormente su condición, sin perjuicio de lo cual la directora explicitó que, si bien el modelo contemplaba una cocina abierta, se tomó la decisión de velar la visión hacia ella con el fin de impedir que los niños tomaran conocimiento de la existencia de utensilios de cocina potencialmente peligrosos.

Luego se observó que las puertas con ventanas que daban al patio se encontraban sin vidrio, con el vidrio roto o reparadas con otros materiales más resistentes debido a que eran constantemente objeto de golpes por parte de los niños. El patio era abierto, casi en su totalidad de concreto, sin césped o áreas verdes más allá de un par de árboles y jardineras con plantas, con varias estructuras metálicas que los niños escalaban con frecuencia para acceder al techo de la casa. Además, estaba semicubierto por una estructura de triángulos de tela que brindaba poca privacidad respecto del edificio residencial contiguo a la casa, desde donde los vecinos frecuentemente observaban lo que estaba ocurriendo. Se mencionó que se encontraba en proceso de licitación un proyecto para su mejora, que incluía zonas de pasto sintético y la instalación de una piscina.

Se pudo constatar que sólo había una oficina para todo el personal administrativo, la que se apreciaba sobre utilizada entre los equipos de oficina y la cantidad de personas que albergaba, no contemplando espacio de reunión o coordinación. Así mismo, no se observó la existencia de una sala de visitas o de intervenciones, pero sí una sala multiuso, la que a la fecha de la visita estaba siendo utilizada como bodega. De acuerdo al modelo residencial, tampoco se observó enfermería o una sala para primeros auxilios.

Para graficar la falta de espacio, cabe mencionar que, una vez terminado el recorrido, y en atención a la falta de un lugar adecuado para realizar la entrevista a la directora, se tuvo que concurrir hasta un café ubicado frente a la residencia.

Finamente, es preciso indicar que en el contexto de la dinámica de “el círculo”, de forma imprevista, uno de los niños presentó durante algunos minutos un desajuste emocional y/o conductual. Luego de intentarse sin éxito la contención emocional y frente a autoagresiones riesgosas para su integridad (puesto que se estaba azotando la cabeza contra el piso), se le realizó una contención física entre tres educadores, quienes sujetaron sus extremidades, pusieron una colchoneta entre su cabeza y el suelo durante algunos segundos e intentaron calmar al niño, acciones que en ese momento se visualizaron como necesarias para evitar que el niño se hiciera grave daño a sí mismo. Otras situaciones de desajuste emocional y/o conductual, aunque de



menor intensidad, se observaron con ocasión del recorrido por las dependencias, y en la entrevista con la Encargada de Vida Familiar (s).

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIA

Para la entrevista con la directora, se utilizó el instrumento denominado “Ficha institucional residencias familiares”. En dicha instancia se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la residencia y condiciones en la que se encontraban los niños, así como aspectos propios del modelo residencial, cuestiones que serán abordadas en las fortalezas y nudos críticos en este informe.

En la aplicación del instrumento institucional, como aspectos más relevantes, se recibió la información de que la directora llevaba solo una semana en su cargo. Así también, explicó que la mayoría de los niños que se encontraban en la residencia fueron trasladados desde el Cread Galvarino previo a su cierre, aduciendo que respondían a “perfiles de alta complejidad”.

Además, manifestó la ausencia de trabajo técnico al interior de la residencia, falencia que se veía acrecentada por la falta de espacios e instancias de trabajo coordinado y colaborativo entre los funcionarios(as), así como la carencia de duplas psicosociales en número y presencialidad, por lo que las intervenciones individuales no se estaban implementando de manera adecuada o conforme a un plan. Desde su llegada observó solo resolución de contingencias, indicando con preocupación que no existía un ajuste del modelo residencial a la realidad propia de la población de la RF Padre Mariano y sus requerimientos específicos.

También, levantó como punto de importancia la falta de preparación y capacitación del personal a cargo del cuidado de los niños en temas trascendentales para el correcto funcionamiento de la residencia, así como la falta de un programa de cuidado de equipo que resulta, a su juicio, del todo urgente.

Dentro de otros elementos, manifestó preocupación por la difícil vinculación de la residencia con la comunidad en la que está inserta, dando a conocer diversos obstáculos en relación a ello como la estigmatización, prejuicios y falta de programas orientados a sensibilizar a la comunidad⁴.

Por otro lado, si bien se gestionó la instancia para realizar entrevistas voluntarias a los niños que se encontraban presentes al momento de la visita, no fue posible realizarlas debido a constantes situaciones de descompensación emocional y conductual de los mismos, por lo que en su lugar se levantó, de manera breve, el relato de la encargada de vida familiar (S), el que se incorpora igualmente a través de las fortalezas y nudos críticos.

⁴ Demás aspectos levantados serán incorporados a propósito de las fortalezas o nudos críticos en el presente informe.



8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS

Como se indicó previamente, no fue posible recopilar información a través de la realización de entrevistas voluntarias a los niños que se encontraban en la residencia al tiempo de la visita.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos de los niños que se encontraban en la residencia, que ameritaran la realización de otras acciones, además de los Oficios remitidos a los órganos correspondientes.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

i) Buena disposición del equipo de la residencia.

Existió una muy buena disposición de la dirección y funcionarios(as) ante la visita de la Defensoría de la Niñez, la que se vio reflejada en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita, pese a las dificultades presentadas.

Por otra parte, se destaca positivamente la transparencia en la entrega de la información solicitada durante la visita, favoreciendo así su adecuado desarrollo. También se valoró la claridad a la hora de reconocer deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la residencia, colaborando y manifestando la intención de resolverlos.

ii) Capacidad autocrítica y compromiso con el perfeccionamiento.

Durante el curso de la visita realizada y específicamente a través de la entrevista a la directora, se pudo evidenciar un gran ímpetu por generar cambios positivos que mejoren las condiciones de vida de los niños que se encuentran en la residencia, manifestando claridad en la identificación de deficiencias en el funcionamiento de la residencia misma y sus requerimientos para enfrentarlas.



Así mismo, la directora refirió tener objetivos a corto y mediano plazo que permitirían mejorar la gestión interna de la residencia, incluyendo planificaciones de intervención individual, instancias de cuidado de equipo y otras acciones que van en directo beneficio de los niños que ahí viven y del equipo a cargo de su cuidado. Esto da cuenta de la flexibilidad y compromiso manifestado respecto a la adopción de medidas que permitan lograrlos, tanto de manera institucional como en términos de autogestión, y que harían más eficiente el funcionamiento de la residencia y de la labor de los funcionarios(as). Al respecto, se mencionaron acciones concretas que, además, evidencian proactividad de su parte, tales como haber solicitado al Sename la realización de capacitaciones concretas y adecuadas a la realidad de las problemáticas de la residencia, y la planificación de una jornada de trabajo con todo el personal a objeto de establecer los lineamientos específicos que se requiere implementar.

iii) Proactividad en iniciativas de esparcimiento

Se pudo concluir de lo relatado durante la entrevista que existía un esfuerzo permanente de parte de los funcionarios(as) a cargo del cuidado de los niños de organizar salidas y/o paseos, a propia iniciativa y mediante la autogestión, procurando brindarles instancias de esparcimiento, juego, recreación y deporte, además de espacios de descompresión emocional.

A modo de ejemplo, se indicó que, además de sacarlos ocasionalmente a pasear por el sector cercano a la residencia, los llevaban al Parque O'Higgins de la comuna de Santiago o al Parque de las Esculturas en la misma comuna de Providencia, transformándose en momentos muy apreciados y esperados por los niños.

Esta circunstancia vendría a configurar una buena práctica, considerando que se trata de situaciones que les permite a los niños adquirir fortalezas y desarrollarse de manera integral. Esto es concordante con lo establecido en el artículo 31.1 de la Convención sobre los Derechos del Niño, que reconoce el derecho al descanso, esparcimiento, juego, la realización de actividades recreativas, y la participación en la vida cultural y en las artes.

iv) Esfuerzos para la incorporación de enfoque de género

Durante la entrevista con la directora se trató la situación de dos niños que se encontraban en transición de género. Se informó que se les daba un trato respetuoso, no solo respecto a sus intereses y su personalidad, sino que se les daba amplia libertad para escoger su ropa -en este caso faldas, vestidos y accesorios- sin cuestionárseles e incluso respetando la decisión de ser llamado con un nombre distinto (o social) y más adecuado a su identidad de género.

En el recorrido por la residencia, las profesionales visitantes pudieron observar que era una situación extensible a todos los niños de la residencia, visualizándose libertad en la elección de



vestimentas, no aplicándose distinciones o requerimientos binarios en ello, y un trato respetuoso de parte de los funcionarios(as), aplicando perspectiva de género sobre dicha temática.

Esto es coherente con el ejercicio del derecho de los niños a mantener y expresar su identidad, que implica que cada niño tenga la libertad y el respeto debidos en lo referente a su identidad y expresión de género.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

i) **Obstáculos en materia de salud y acompañamiento terapéutico efectivo.**

Se informó a las profesionales visitantes que, desde el inicio del funcionamiento de la RF Padre Mariano en el mes de agosto de 2020, no se habían gestionado las derivaciones necesarias para que los niños pudieran recibir atención en materia de salud mental adecuada según sus diagnósticos. Esto se veía acentuado por la ausencia de una de las duplas psicosociales, ya que, en contexto de emergencia sanitaria por Covid-19 parte del equipo se acogió a la modalidad de teletrabajo (que, a juicio de la directora, resultó ser poco compatible con los requerimientos diarios de los niños) o bien, se encontraban con licencia médica.

En el marco del acompañamiento terapéutico que debe ser liderado por las duplas psicosociales, se mencionó además que, a la fecha de la visita, no se contaba con lineamientos de trabajo preestablecidos. Se hizo presente además que no ha existido trabajo técnico de coordinación y planificación en la residencia, sino que han trabajado sobre la base de la resolución de contingencias. Esto, a su vez, ha impedido la creación de planes de intervención individual, generando como consecuencia que todas las intervenciones especializadas se ejecuten sin enfoque de derechos.

La situación resulta de especial preocupación considerando que la totalidad de los niños vigentes en la residencia poseían algún diagnóstico de salud mental, y la mayoría tenía también algún tipo de discapacidad cognitiva. Por su complejidad, el abordaje de aquellas problemáticas requiere de atención profesional, especializada y oportuna, tanto en la modalidad alternativa de cuidado en la que se encuentran, como en las redes asistenciales que se encuentran a su disposición para ello.

El artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Adicionalmente, dispone que



“Los Estados Partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios”.

Por su parte, el Comité de los Derechos del Niño, ha instado a los Estados a *“Mantener la provisión de servicios básicos para niños, incluyendo atención médica, agua, saneamiento y registro de nacimientos. A pesar de la creciente presión sobre los sistemas de salud y la escasez de recursos, no se debe negar a los niños el acceso a la atención médica”* incluyendo *“(…) servicios de salud mental y tratamiento para afecciones preexistentes”*⁵. Por su parte, las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños elaboradas por Naciones Unidas, mencionan que *“Los acogedores deberían promover la salud de los niños que tengan a su cargo y tomar disposiciones para proporcionarles atención médica, orientación y apoyo cuando sea necesario.”*

Priorizar la salud mental de los niños que habitan la residencia en la futura planificación e implementación del trabajo técnico del equipo encargado de su cuidado se manifiesta como una necesidad imperiosa. Esto, tanto por la complejidad de los perfiles y diagnósticos, como por el resguardo del ejercicio de los derechos de que son titulares. Se requiere para dicho efecto un esfuerzo multidisciplinario y de permanente coordinación entre los distintos profesionales que intervienen en su acompañamiento terapéutico, así como con las diversas reparticiones públicas y privadas que tienen competencia en el área.

Resulta fundamental que la Residencia Familiar realice las articulaciones pertinentes para concretar el acceso de los niños a la oferta local disponible en materia de salud mental, de conformidad a las propias orientaciones técnicas del modelo⁶, así como propender a la correcta e integral intervención de acompañamiento terapéutico a través de los funcionarios que trabajan al interior de ella, específicamente, la dupla psicosocial.

ii) Ausencia de un programa de capacitación y formación continua para los funcionarios.

A través de las entrevistas realizadas, tanto a la directora como a la Encargada de Vida Familiar durante la visita, se tomó conocimiento de que uno de los grandes óbices en el adecuado desarrollo de las labores asociadas al funcionamiento de la residencia, dice relación con la falta de un programa de capacitación permanente que esté enfocado en brindar a los funcionarios las herramientas necesarias para enfrentar los requerimientos que devienen de la rutina propia de la residencia y para brindar mayor satisfacción a las necesidades específicas de los niños que viven en ella. Se informó que al equipo solo se le realizó una capacitación general sobre el modelo de

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

⁶ Sename (2019), Orientación técnica, residencia familiar de administración directa para adolescentes, p. 25

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



Residencia Familiar y otra sobre contenciones físicas. Sin embargo, esta no contó con la planificación idónea, dejando fuera a varios funcionarios(as) que no pudieron estar presentes, debido al sistema de turnos con el que trabajan.

Se evidencia una gran deficiencia en este aspecto, siendo de sumo relevante efectuar, no solo una capacitación sobre la implementación práctica del modelo, sino que generar una planificación de capacitaciones que cubra los requerimientos propios de la compleja dinámica que se observa al interior de la residencia. Por ejemplo, el manejo de experiencias adversas y trauma complejo, prevención e intervención en situaciones de crisis y medidas de contención, o cursos estratégicos referidos a los ámbitos de infancia gravemente vulnerada en sus derechos o que considere los perfiles y funciones que desempeña cada uno de los funcionarios(as).

Al respecto, la directora señaló que durante la semana que llevaba ejerciendo su cargo y tras observar las necesidades de su equipo, decidió solicitar al Sename de manera urgente la autorización de dos capacitaciones (medidas de contención e intervención en crisis) cuya respuesta se encontraba pendiente a la fecha de la visita. Sin embargo, resulta igualmente preocupante que, durante los meses precedentes y desde la puesta en marcha de la residencia en el mes de agosto de 2020, no se haya establecido por el Sename o gestionado por las direcciones anteriores, un programa de capacitaciones que permitiera dotar de la preparación adecuada al equipo a cargo del cuidado de los niños.

Por otro lado, de la dinámica observada al interior de la residencia durante la visita, fue posible constatar que el nivel de requerimientos en términos de salud mental de los niños que residen en la RF Padre Mariano trae aparejado la necesidad de un alto nivel de especialización y de herramientas específicas de parte de los funcionarios. Esto, dado que las situaciones de desajustes emocionales y/o conductuales son el común denominador de la rutina diaria, lo que en la práctica se traduce en constantes afectaciones a la integridad física, producto de autoagresiones, heteroagresividad (contra pares y funcionarios(as)), además de la destrucción de las dependencias, interrupción de actividades, entre otras alteraciones. En efecto, durante la visita, como se mencionó, se presenciaron situaciones de desajuste emocional y/o conductual. Además, la directora mencionó que dichas situaciones ocurrían varias veces durante el día ocurre varias veces, y que constantemente se aplicaban contenciones de carácter físico, pese a que no todo el equipo tenía conocimiento técnico para su realización.

Si bien la misma norma técnica de bienestar del SENAME hace hincapié en la importancia de reducir y eliminar el uso de procedimientos restrictivos de carácter físico para el manejo de desajustes conductuales y/o emocionales en niños, niñas y adolescentes, debido a los efectos adversos que puede generar el estrés excesivo que implican a nivel físico, psíquico y emocional, y por las consecuencias negativas que pueden traer a los equipos interventores, se autorizan como una situación excepcional, solo en el caso de riesgo inminente en la vida o integridad 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



niño o terceros. Teniendo presente que se trata de procedimientos que se implementan de manera frecuente al interior de la residencia, reviste de suma urgencia el poder generar capacitaciones específicas sobre medidas de contención que permitan reducir al máximo, a través de su correcta aplicación, los efectos adversos que traen aparejados.

Por lo demás, más allá del manejo de estas situaciones críticas conforme a los protocolos, preocupa que no exista un abordaje integral de sus causas subyacentes. Esto exige, además de lo arriba señalado a propósito de las intervenciones psicosociales y la atención en materia de salud mental, el fortalecimiento de herramientas en los cuidadores(as) para prevenir, manejar y reparar estas situaciones.

A este respecto y de acuerdo a la Norma Técnica de Sename en la materia, resulta fundamental contar con personal preparado para proteger el bienestar y calidad de vida en el contexto residencial de protección, considerando que *“los desajustes emocionales y/o conductuales se configuran desde una historia de vida marcada por graves vulneraciones de derechos y un ambiente que no lo logra acoger oportuna y adecuadamente en situaciones que pueden producir estrés”*.

De todo lo señalado se concluye la imperiosa necesidad de implementar a la brevedad una planificación adecuada y permanente de capacitaciones. Esta necesidad se incrementa, teniendo en consideración que, aparte de la Residencia de Alta Especialidad (RAE) “Abate Molina” de la Región Metropolitana, a la fecha no existe oferta de parte del Sename de residencias de protección que cuente con las características necesarias para atender los especiales requerimientos y particularidades de los niños que se encuentran hoy en la RF Padre Mariano. De esta manera, es primordial entregar herramientas a los funcionarios(as), que les permitan realizar su labor de la mejor manera posible.

Al respecto, la Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados se deberán asegurar de que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente⁸. Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia en contextos vulnerables, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

⁷ Sename (2019), “Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial”, p. 3-4.

⁸ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.



Las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes, y subrayando que el organismo de inspección debiera incorporar el componente de formación de los cuidadores⁹.

iii) Falta de instancias de cuidado de equipo

Consultada la directora respecto a un plan o programa de cuidado de equipo, indicó que no existía y que su elaboración tampoco está contemplada en el modelo de Residencia Familiar. Mencionó también la dificultad de trabajar en una planificación de este tipo, atendidas las exigencias del trabajo diario, continuamente crítico. Sin embargo, agregó que le parecía en extremo importante poder contar con ello, por lo que estaba intentando gestionar con la Coordinadora General de Residencias del Sename un paseo para los niños, que le permita abrir un espacio de trabajo común con todo el equipo para la confección de un protocolo de convivencia. Pretendía aprovechar dicha instancia para tratar materias de cuidado de equipo, ya que veía poco probable poder encontrar otro momento en que pudiera asistir todo el personal.

Es importante no desatender y postergar este ámbito tan relevante, entendiendo que la situación sanitaria genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los equipos que trabajan en contextos tan complejos y demandantes como lo es el cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos. Esto, indudablemente, impacta y repercute en su salud integral, pudiendo generar un síndrome de *burnout* en los funcionarios(as), alta rotación de personal y afectar negativamente el cuidado e intervención brindada a los niños.

Si bien se reconoce el esfuerzo por generar espacios en dicha materia de parte de la dirección, una jornada especial de trabajo podría resultar insuficiente para dar respuesta a las necesidades de cuidado de equipo quienes intervienen en ámbitos de alta complejidad. Brindar instancias de contención debe ser parte de un plan o programa de autocuidado y no abordarse como instancias aisladas y reactivas a la contingencia. En este sentido, se requiere contar con un programa formal, robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención, monitores y tutores, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños, niñas y adolescentes y en el trato que éstos reciben.

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad, presenta características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

⁹ Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010), párr. 114-115 y 128.



Finalmente, se hace presente que las orientaciones técnicas de las Residencias Familiares sí contemplan un apartado sobre cuidado de equipo, que señala que, en el marco del plan nacional sobre la materia, se sugiere la realización periódica de instancias dirigidas a *“descomprimir las sensaciones, sentimientos y emociones relacionadas con el trabajo en la residencia familiar que puedan experimentar los profesionales y técnicos”*¹⁰.

iv) Infraestructura de la residencia resulta inadecuada para el funcionamiento de una Residencia Familiar

Dentro de diversos elementos identificados en este aspecto, saltaron a la vista dos problemas principales que dificultan la obtención de los objetivos que plantea el modelo residencial. Por una parte, la infraestructura impide que la RF Padre Mariano se corresponda con una residencialidad emocionalmente Segura (RES) en los términos exigidos en las orientaciones técnicas de este modelo. Por otro lado, no tiene espacios para la recreación y juego de los niños, así como tampoco contempla espacios adecuados para el trabajo administrativo del personal.

El patio es abierto, casi en su totalidad de concreto, sin césped o áreas verdes más allá de un par de árboles y jardineras con plantas, con varias estructuras metálicas que los niños escalan con frecuencia para acceder al techo de la casa. El patio, además, está semicubierto por una estructura de triángulos de tela que brinda poca privacidad respecto del edificio residencial contiguo a la residencia. Desde este edificio, varios vecinos continuamente se asoman a las ventanas para observar lo que está ocurriendo, y algunos graban a los niños y a los funcionarios (registros que luego terminan colgados en redes sociales, exponiendo a los niños) o les gritan para que guarden silencio durante sus espacios de juego o en episodios de desajuste emocional y/o conductual. Sabiéndose observados, los niños suelen gritar de vuelta improprios.

Si bien se mencionó que actualmente se encuentra en proceso de licitación un proyecto que incluye zonas de pasto sintético y la instalación de una piscina que permitiría sanear la falta de espacios de juego y recreación acorde a las necesidades de los niños, la situación que ha provocado la falta de privacidad y la mala relación con los vecinos se ha transformado en un punto crítico. Por eso, llama profundamente la atención que, pese a que anteriormente en el mismo inmueble estaba emplazada la Residencia de Alta Especialidad (RAE) de administración directa de Sename que presentó problemas en el mismo sentido, se haya decidido instalar nuevamente una Residencia Familiar en el mismo lugar.

Se debe mencionar que, dentro de los lineamientos fundamentales que caracterizan a este modelo, se incluye el de “Residencialidad Emocionalmente Segura (RES)”. Este dice relación con la *“construcción de la cotidianidad basada en un ambiente acogedor y protector para el niño, niña o*

¹⁰ Sename (2019), Orientación técnica Residencia familiar de administración directa para adolescentes, p. 31-32



*adolescente que necesita cuidados alternativos residenciales*¹¹ para levantar hábitos y rutinas que *“permitan manejar de cierta manera el futuro inmediato, entregando mayores certezas y reduciendo la ansiedad que les podría generar su estadía en una residencia”*¹².

En el contexto de la RF Padre Mariano, resulta sumamente difícil generar lo anterior en las condiciones previamente expresadas, toda vez que en la rutina de los niños se están inmiscuyendo elementos que no corresponden a un espacio seguro o que reduzca su ansiedad, que de por sí se ha visto acrecentada con ocasión del contexto de emergencia sanitaria. Así mismo, la RES *“condiciona en buena medida las posibilidades de éxito de las intervenciones individuales y familiares”*¹³ por lo que resulta imprescindible poder implementarlo de manera efectiva.

Por otro lado, las dependencias no poseen suficiente espacio para la labor administrativa del equipo, existiendo solo una oficina que reúne precariamente a todos los profesionales y que carece de espacio para reuniones y/o coordinaciones grupales, lo que ha dificultado en gran medida la gestión y planificación del trabajo dentro de la residencia.

Además, no posee una enfermería o lugar físico que permita la atención adecuada de emergencias de salud, las que se presentan de manera diaria. Si bien se cuenta con una TENS y la asistencia ocasional de una enfermera, solo poseen un botiquín básico a su disposición. Según informó la directora del establecimiento, el modelo de residencia familiar no permite o considera una enfermería, pese a la necesidad que se observa en la realidad particular de la RF Padre Mariano.

Tangencialmente, se observaron problemas respecto a la higiene. Al iniciar el recorrido por las dependencias de la Residencia, algunos de los niños comentaron que en el patio había un ratón muerto con el que comenzaron a jugar. Consultado el personal, se informó que llevaba un par de días ahí y que no se había logrado coordinar su retiro.

v) Mala relación con los vecinos

Como se mencionó, existe una relación de constante tensión con los vecinos, especialmente con quienes habitan el edificio residencial aledaño. Sumado a lo ya descrito, es preciso destacar la nula inserción dentro de la comunidad y la deficiencia en un plan de actividades que insten de manera efectiva a la sensibilización.

¹¹ Servicio Nacional de Menores, “Residencialidad emocionalmente segura”, documento de apoyo N° 2, Orientaciones técnicas de residencias familiares.

¹² íbid

¹³ íbid



Respecto a ello, se informó que la I. Municipalidad de Providencia había iniciado un programa de integración, sin embargo, se desconocía en su totalidad el contenido, cronología o mecanismos de implementación del mismo. La directora indicó que, durante su primera semana en el cargo, mantuvo una reunión vía Zoom con parte de los vecinos, quienes habrían solicitado el traslado de la residencia a otro lugar, ya que manifestaron sentirse incómodos y molestos por, entre otras cosas, el nivel de ruido que generaban los niños.

Se debe hacer presente, por una parte, que el modelo de residencias familiares pone un fuerte foco en el desarrollo de *“la vinculación y articulación territorial, tanto para facilitar la inserción comunitaria de la residencia como para que sea exitosa la convivencia con los actores e instituciones locales”*¹⁴. Para ello, es necesario generar una relación de confianza y colaboración a través de un canal de comunicación fluido con la comunidad, los vecinos e instituciones locales educativas, municipales, de salud y seguridad, a fin de asegurar la obtención de una convivencia armoniosa. Esto resulta complejo de alcanzar en la situación en la que se encuentra la RF Padre Mariano, sobre todo teniendo presente que, de forma previa, respecto de la RAE, tampoco se obtuvieron resultados positivos.

Por otra parte, como ya se indicó, imposibilidad de obtener una integración efectiva dentro de la comunidad, impiden a su vez obtener una residencia emocionalmente segura en los términos que se plantean en los lineamientos técnicos de las residencias familiares.

La Convención sobre los Derechos del Niño en su art. 16.1 establece la protección de su vida privada, disponiendo que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”*.

Respecto a la intervención de la I. Municipalidad de Providencia en la materia, solo se cuenta con información de la puesta en marcha del programa “Un vecino como tú”, que fue implementado conjuntamente con un programa de apadrinamiento a cargo de la Fundación Simón de Cirene. Esta iniciativa, según la página web del municipio, tenía como finalidad integrar a los niños que habitan residencias de protección, *“visibilizando la importancia de que se sientan como unos vecinos más y puedan disfrutar y participar de diferentes actividades que realiza la Municipalidad”*¹⁵. Sin embargo, a la fecha de la visita, no se tienen mayores detalles de las acciones efectivas o la forma en que se plantea llevar a cabo concretamente el fin de la inclusión.

vi) Ausencia de protocolos sobre convivencia y deficiente sociabilización de los existentes.

¹⁴ Servicio Nacional de Menores, Orientación técnica, residencia familiar de administración directa para adolescentes. (2019)

¹⁵ <https://providencia.cl/provi/site/artic/20210103/pags/20210103223657.html>



Durante el curso de la visita de la Defensoría de la Niñez, se pudo constatar que, probablemente debido al corto tiempo que llevaba la directora en su cargo, aún existían lagunas de información sobre los protocolos generales utilizados en la RF Padre Mariano. Estas desinformaciones resultaban difíciles de subsanar, debido a la imposibilidad de gestionar instancias de coordinación e información entre el equipo mismo de la residencia. Sin embargo, en atención a los meses transcurridos desde su puesta en marcha en el mes de agosto de 2020, resulta preocupante la ausencia de un protocolo de convivencia.

Según las orientaciones técnicas, *“el marco de convivencia resulta un elemento fundamental para el buen funcionamiento de las residencias familiares (RF) ya que favorece la construcción de un ambiente emocionalmente seguro, el desarrollo de un anclaje afectivo y el fomento de la participación y sentido de pertenencia de los niños, niñas y adolescentes”*¹⁶.

La necesidad de un protocolo de convivencia, destaca aún más teniendo en cuenta que en este ámbito, según se tuvo conocimiento en la visita, se han dado en la residencia situaciones de acoso, violencia sexual, física y psicológica entre pares, además de agresiones hacia los funcionarios(as).

Sobre este punto, se indicó que los problemas de convivencia, así como los lineamientos mínimos para su sana mantención, se trataban con los niños directamente en la realización de “círculos”¹⁷. Sin perjuicio de ello, resulta esencial contar con protocolos adecuados que funcionen como lineamientos para el personal de la institución. Estos son un aspecto fundamental en el funcionamiento de las residencias, pues constituyen las bases que guiarán a los funcionarios(as) para actuar de forma adecuada y oportuna con base en procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención. La actuación conforme a protocolos correctamente elaborados permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias y evitar su revictimización.

Sumado a lo anterior, se advirtió que los protocolos de Sename que regulan gran parte del funcionamiento de la residencia, parecían no estar totalmente socializados entre el personal. La socialización de estos procesos y documentos con el personal es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos se encuentren debidamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

vii) Inexistencia de apresto educacional o continuación de proceso educativo

¹⁶ Servicio Nacional de Menores (2019), Orientación técnica, residencia familiar de administración directa para adolescentes.

¹⁷ Descritos en el apartado referente al recorrido por las instalaciones.



Consultada sobre el ámbito educacional de los niños, la directora indicó que no existían las condiciones para trabajar el apresto escolar de manera eficiente. Esto, pues, si bien se entendía incluida dentro de la rutina matutina, muchas veces no era posible llevarlo a cabo, ya que solo se contaba con una terapeuta ocupacional como encargada de su ejecución. A su juicio, en atención a las particularidades y características de los niños que habitan la residencia, se requería de mayor acompañamiento técnico y profesional para que se pueda llevar a cabo de manera exitosa. En este sentido, precisó que la totalidad de los niños tiene retraso escolar y que ninguno cuenta con lectoescritura adecuada. Además, 6 de ellos asistían a educación especial y/o diferencial y 14 a programa de Integración escolar (PIE).

Además, en la residencia existía un solo espacio de estudio y, si bien poseían libros, estos no se encontraban físicamente dispuestos en una biblioteca. Contaban con computadores y otros medios tecnológicos, pero eran mantenidos bajo llave, abriéndose solo a solicitud de los niños bajo supervisión.

Junto a lo anterior, ninguno de los niños se encontraba matriculado en un establecimiento educacional de la comuna de Providencia, asistiendo todos a establecimientos en otras comunas, la mayoría de ellas lejanas.

Es un deber del Estado promover que cada niño pueda ejercer su derecho a la educación, reconocido en el artículo 28 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Para ello, deberá privilegiarse la inclusión en espacios escolares, o bien, promoverse la preparación y rendición de exámenes libres para la nivelación de estudios, en aquellos casos donde el alto rezago escolar imposibilite su inclusión inmediata.

viii) Falta de acompañamiento en el proceso de implementación de la residencia

El modelo de cuidados alternativos de Residencia Familiar según sus orientaciones técnicas busca constituirse como una instancia de efectiva protección, restitución de derechos y superación de las experiencias de vulneración, mediante procesos personalizados, participativos y pertinentes, con cada niño o niña, su familia y el entorno comunitario¹⁸.

Teniendo eso a la vista, se observó en la visita la existencia de una deficiencia en la puesta en marcha de la RF Padre Mariano, por cuanto no se habría dado de parte de Sename un acompañamiento adecuado, ni a niños ni a funcionarios, en la transición de modelo, lo que en la práctica se materializa en una nueva imposibilidad de alcanzar los objetivos planteados.

En efecto, todos los niños de la residencia fueron trasladados desde el Cread Galvarino, es decir, desde un modelo residencial mucho más restrictivo y estructurado que una Residencia

¹⁸ Servicio Nacional de Menores (2019), Orientación técnica, residencia familiar de administración directa para adolescentes, p. 3.



Familiar. Esto exige, entonces, una preparación para el importante cambio que vivirían, pese a lo cual, según se indicó, no había existido un proceso de preparación efectivo, no contando con supervisión o acompañamiento real y activo de Sename durante esta transición. Este cambio residencial sin un trabajo apropiado ha sido identificado por el personal de la RF Padre Mariano como un obstáculo en su correcta adaptación al nuevo modelo, y más importante aún, en la comprensión de la nueva forma de relacionarse con su entorno. Lo mismo es aplicable a los funcionarios(as), quienes recibieron sólo una capacitación sobre el modelo residencial, mas no sobre su implementación o las herramientas necesarias para sortear los desafíos que implica.

Por otra parte, la directora hizo hincapié en que ve como un gran reto la ausencia de ajuste del modelo a la realidad específica de la población de la RF Padre Mariano y su complejidad, entendiendo que los *“niños de la residencia manifiestan trauma hacia el mundo adulto, y por ende, dificultad para establecer vínculos”*. Menciona que, frente al cambio de modelo al que tuvieron que adaptarse, los niños comenzaron a adoptar comportamientos de agresividad. Sobre este mismo punto, también se relató que no existía un plan que aborde condiciones de seguridad para los funcionarios(as) de parte de Sename, quienes, de forma diaria, debían asistir a la Mutual de Seguridad debido a las agresiones a las que se ven expuestos con ocasión de su labor.

En este sentido, resulta vital poner énfasis en la necesidad de abordar de manera integral la realidad y contexto en que se desenvuelve la residencia y los niños que viven en ella, así como las necesidades de los funcionarios(as). Lo anterior, a objeto de abordar lo que, al momento de la visita, se observó como obstáculos evidentes, y con ello, posibilitar de manera efectiva el respeto y protección de los derechos de los niños en condiciones propicias.

ix) Escasez de actividades que permitan un desarrollo integral de los niños y su participación.

Pese al reconocimiento de la autogestión por parte de la dirección y los funcionarios(as) respecto a la generación de salidas y actividades al aire libre, no se observó un plan preestablecido y coordinado de actividades que permitan brindar a los niños un abanico más amplio y nutrido de aprendizaje y desarrollo.

Se indicó que, en general, había mucha improvisación sobre este ámbito. No existía un orden u orientación de tipo técnico que guiara las actividades que se realizaban durante la rutina semanal o de manera extraordinaria. Más bien, se atendía las diversas contingencias del día a día, sin perjuicio de intentar respetar la rutina establecida por la terapeuta ocupacional.

Así mismo, se comentó que se contaba con multiplicidad de elementos de entretenimiento como patinetas, kit para hacer huerta, manualidades, juegos de mesa, entre otros. Sin embargo,



se indicó que no era posible ponerlos a libre disposición de los niños, porque los rompían o los utilizaban para agredirse. Pese a ello, no se informó sobre actividades en reemplazo que permitieran su estimulación en el mismo sentido.

Cabe recordar que la Convención sobre los Derechos del Niño comprende el derecho al esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y de las artes, por lo que el Estado debe velar por que se respete y se promueva, propiciando las oportunidades adecuadas en condiciones de igualdad¹⁹.

Por otro lado, además de la realización “del círculo” mencionado, no se había implementado ningún tipo de mecanismo que permitiera la participación formal de los niños respecto de temas que les conciernen o que les permitiera exponer situaciones que les preocupen o denunciar hechos que les afecten. Solo se mencionó sobre este ítem que, por iniciativa interna de los funcionarios(as), se realizó una encuesta para levantar intereses dentro de los niños, pero cuyos resultados no habían sido procesados al momento de la visita.

Cabe destacar al respecto que es un derecho de los niños expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afectan. Con tal fin, se debe brindar la oportunidad de ser escuchado, de conformidad a lo planteado por el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño. De esta manera, establecer mecanismos que permitan generar vías abiertas para que sean escuchados efectivamente, resulta imperativo.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió el Oficio N° 064/2021, dirigido al Servicio Nacional de Menores, el Oficio N° 065/2021 a la Residencia Familiar Padre Mariano, ambos con fecha 5 de febrero de 2021, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados²⁰. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 064/2021)

1. En cuanto al derecho a la salud y el acompañamiento terapéutico:

¹⁹ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 31

²⁰ Adicionalmente, con fecha 8 de febrero de 2020, la Defensoría de la Niñez remitió el Oficio N° 076/2021, dirigido a la I. Municipalidad de Providencia, con el objeto de solicitar información relativa al programa municipal “Un vecino como tú” (sobre el contenido del programa, el sistema de apadrinamiento, planificación de actividades de inclusión y sensibilización para el año 2021), así como sobre la posibilidad de disponibilizar otros inmuebles en la comuna que permitan cumplir con las necesidades de la RF Padre Mariano.

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 solicitó y recomendó:

- a) Supervisar la efectiva coordinación y gestión de las derivaciones a la red local en materia de salud mental. Lo anterior, de manera de permitir a los niños de la RF Padre Mariano acceder a las prestaciones de salud debidamente ajustadas a sus diagnósticos y necesidades.
- b) Asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remota para los niños en contexto de la mantención de las medidas sanitarias por Covid-19, a objeto de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos farmacológicos y/o precaver la suspensión de psicoterapia.
- c) Proveer todos los medios técnicos necesarios para la generación de instancias que permitan la necesaria coordinación, planificación e implementación de las intervenciones individuales de los niños por parte de las duplas psicosociales.
- d) Orientar técnicamente y supervisar el diseño y la implementación efectiva de los planes de intervención individual de los niños que se encuentran en la residencia.
- e) Aumentar la dotación de profesionales, particularmente de duplas psicosociales, a fin de cubrir el déficit de personal en dicho sentido.
- f) Garantizar el contacto regular y permanente de los niños con sus respectivas duplas psicosociales para el abordaje de sus planes de intervención individual y otras necesidades psicosociales que pudieran requerir de su apoyo y trabajo.

2. En cuanto a la capacitación y formación continua para los funcionarios(as):

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar e implementar un programa robusto de capacitaciones y/o talleres para el personal, orientado a la adquisición de herramientas asociadas al mejor desempeño de sus labores, tales como el abordaje e intervención en crisis, manejo de experiencias adversas y trauma complejo, medidas de contención, y toda otra temática relevante de acuerdo a las características propias de la residencia y los perfiles de los niños que viven en ella.
- b) Realizar las coordinaciones operativas necesarias para que la mayor cantidad de funcionarios(as) puedan asistir a las capacitaciones, a objeto de procurar la mayor sociabilización posible de los contenidos del programa.

3. En cuanto a las instancias de cuidado de equipo:

Se solicitó y recomendó elaborar e implementar un programa de cuidado de equipo que aborde las necesidades del personal. Para ello, se deberá proveer de todos los medios técnicos que permitan concretar el programa, incluyendo que estos sean realizados por profesionales



especializados en la materia y la coordinación logística que asegure la más amplia asistencia por parte del equipo.

4. En cuanto a la infraestructura de la residencia y la relación con los vecinos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Evaluar, de manera seria y con respaldo técnico, el traslado de la RF Padre Mariano a un inmueble en otro sector dentro de la misma comuna de Providencia.
- b) En el sector escogido, implementar una correcta y eficaz campaña de sensibilización en la comunidad en la que se inserte, así como estructurar un trabajo coordinado y mancomunado con organizaciones de la sociedad civil y organismos estatales que permita trabajar en un proceso de integración efectiva.
- c) De acogerse la recomendación de cambio de inmueble, procurar que este cuente con espacios que faciliten el trabajo del equipo a cargo del cuidado de los niños que viven en la residencia.
- d) De manera supletoria, y con sentido de urgencia, implementar en el actual inmueble, más y mejores medidas en torno a las deficiencias de infraestructura que permitan dotarlo del componente de Residencialidad Emocionalmente Segura, especialmente en lo relativo a seguridad, privacidad y relación con los vecinos.

5. En cuanto a los protocolos y su socialización:

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar la efectiva elaboración de un protocolo que regule la convivencia dentro de la residencia, en cuyo proceso se considere la participación de los niños.
- b) Realizar, a la máxima brevedad posible, las capacitaciones necesarias para el correcto conocimiento, sociabilización y aplicación de los protocolos que regulan el funcionamiento de la residencia.

6. En cuanto al apresto educacional o continuación de proceso educativo:

Se solicitó y recomendó que:

- a) Supervisar y proveer el apoyo técnico necesario para elaborar y ejecutar un programa que contemple medidas efectivas para llevar a cabo el apresto escolar, de conformidad a las necesidades y particularidades de cada niño según su nivel escolar.
- b) Instar a que se gestione, dentro de lo posible, la matrícula escolar en establecimientos educacionales ubicados dentro de la comuna de Providencia, de todos los niños que habitan



la RF Padre Mariano que así lo deseen, a objeto de fortalecer la inclusión dentro de la comunidad con enfoque territorial.

7. En cuanto al acompañamiento en el proceso de implementación de la Residencia Familiar:

Se solicitó y recomendó:

- a) Orientar técnicamente y supervisar el diseño y la implementación de un plan de trabajo con los niños, que implique la entrega de información, así como un proceso de preparación y acompañamiento psicosocial en el proceso de transición hacia un nuevo modelo residencial.
- b) Generar una instancia de trabajo colaborativo entre la coordinación regional y el equipo de la residencia, que permita despejar los desafíos más comunes en la implementación del modelo residencial y efectuar un levantamiento de información sobre las herramientas que requieren para enfrentarlos.
- c) Elaborar un protocolo sobre medias de seguridad para los funcionarios(as) en orden a entregarles mayores herramientas ante la posibilidad de lesiones de cualquier tipo durante la realización de sus labores.

8. En cuanto a las actividades que permitan un desarrollo integral de los niños y su participación:

Se solicitó y recomendó:

- a) Orientar técnicamente y supervisar la elaboración e implementación de un plan de actividades recreativas que permita satisfacer la necesidad de desarrollo integral de los niños que se encuentran en la residencia, en relación al descanso, juego y esparcimiento.
- b) Supervisar y verificar la implementación de mecanismos formales de participación de los niños, a objeto de asegurar de manera efectiva el derecho a expresar su opinión libremente.

II) A la Residencia Familiar Padre Mariano (Oficio N° 065/2021)

1. Respecto al derecho a la salud y el acompañamiento terapéutico:

Se solicitó y recomendó:

- a) Coordinar y gestionar las derivaciones a la red local en materia de salud mental. Lo anterior, de manera de permitir a los niños de la RF Padre Mariano acceder a las prestaciones de salud debidamente ajustadas a sus diagnósticos y necesidades.



- b) Asegurar la continuidad de la atención psiquiátrica remota para los niños en contexto de la mantención de las medidas sanitarias por Covid-19 a objeto de no alterar ni afectar sus tratamientos psiquiátricos farmacológicos y/o precaver la suspensión de la eventual psicoterapia.

2. En cuanto a la capacitación y formación continua para los funcionarios(as):

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar todas las solicitudes y coordinaciones técnicas que permitan implementar un programa robusto de capacitaciones y/o talleres para el personal, orientado a la adquisición de herramientas asociadas al mejor desempeño de sus labores, tales como el abordaje e intervención en crisis, manejo de experiencias adversas y trauma complejo, medidas de contención, y toda otra temática relevante de acuerdo a las características propias de la residencia y los perfiles de los niños que viven en ella.
- b) Solicitar la orientación y apoyo operativo necesario a Sename para que la mayor cantidad de funcionarios(as) puedan asistir a las capacitaciones, a objeto de procurar la mayor sociabilización posible de los contenidos del programa.

3. En cuanto a las instancias de cuidado de equipo:

Se solicitó y recomendó elaborar y coordinar un programa de cuidado de equipo que aborde las necesidades del personal. Para ello, deberá solicitarse a Sename que provea de todos los medios técnicos para concretarlo de manera efectiva, incluyendo que se pueda contar con profesionales especializados en la materia y la coordinación logística necesaria para asegurar una amplia asistencia por parte del equipo.

4. En cuanto a la infraestructura de la residencia y la relación con los vecinos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Evaluar, de manera conjunta con Sename, de forma seria y con respaldo técnico, el traslado de la RF Padre Mariano a un inmueble en otro sector dentro de la misma comuna de Providencia.
- b) En el sector escogido, implementar una correcta y eficaz campaña de sensibilización en la comunidad en la que se inserte, así como estructurar un trabajo coordinado y mancomunado con organizaciones de la sociedad civil y organismos estatales que permita trabajar en un proceso de integración efectiva.



- c) De manera supletoria, y con sentido de urgencia, instar a que se autorice por Sename la implementación en el actual inmueble y de manera supletoria, más y mejores medidas en torno a las deficiencias de infraestructura que permitan dotarlo del componente de residencialidad Emocionalmente Segura, especialmente en lo relativo a seguridad y privacidad.

5. En cuanto a los protocolos y su socialización:

Se solicitó y recomendó:

- c) Elaborar un protocolo que regule el ámbito de convivencia dentro de la residencia, en cuyo proceso se considere la participación de los niños.
- a) Solicitar a quien corresponda dentro de Sename que, a la máxima brevedad posible, se realicen las capacitaciones necesarias para el correcto conocimiento, sociabilización y aplicación de los protocolos que regulan el funcionamiento de la residencia.

6. En cuanto al educacional o continuación de proceso educativo:

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar y ejecutar un programa que contemple medidas efectivas para llevar a cabo el apresto escolar, de conformidad a las necesidades y particularidades de cada niño según su nivel escolar.
- c) Gestionar, dentro de lo posible, la matrícula escolar en establecimientos educacionales ubicados dentro de la comuna de Providencia, de todos los niños que habitan la RF Padre Mariano que así lo deseen, a objeto de fortalecer la integración dentro de la comunidad con enfoque territorial.

7. En cuanto al acompañamiento en el proceso de implementación de la Residencia Familiar:

Se solicitó y recomendó:

- a) Solicitar y/o diseñar e implementar un plan de trabajo con los niños, que implique la entrega de información, así como un proceso de preparación y acompañamiento psicosocial en el proceso de transición hacia un nuevo modelo residencial.
- b) Generar una instancia de trabajo colaborativo entre la coordinación regional y el equipo de la residencia, que permita despejar los desafíos más comunes en la implementación del modelo residencial y efectuar un levantamiento de información sobre las herramientas que requieren para enfrentarlos.



8. En cuanto a las actividades que permitan un desarrollo integral de los niños y su participación.

Se solicitó y recomendó:

- a) Elaborar e implementar un plan de actividades recreativas que permita satisfacer la necesidad de desarrollo integral de los niños que se encuentran la residencia, en relación al descanso, juego y esparcimiento.
- b) Implementar mecanismos formales de participación de los niños, a objeto de asegurar de manera efectiva el derecho a expresar su opinión libremente.

JSG

Fecha de elaboración del Informe Final versión web: 8 de febrero de 2021