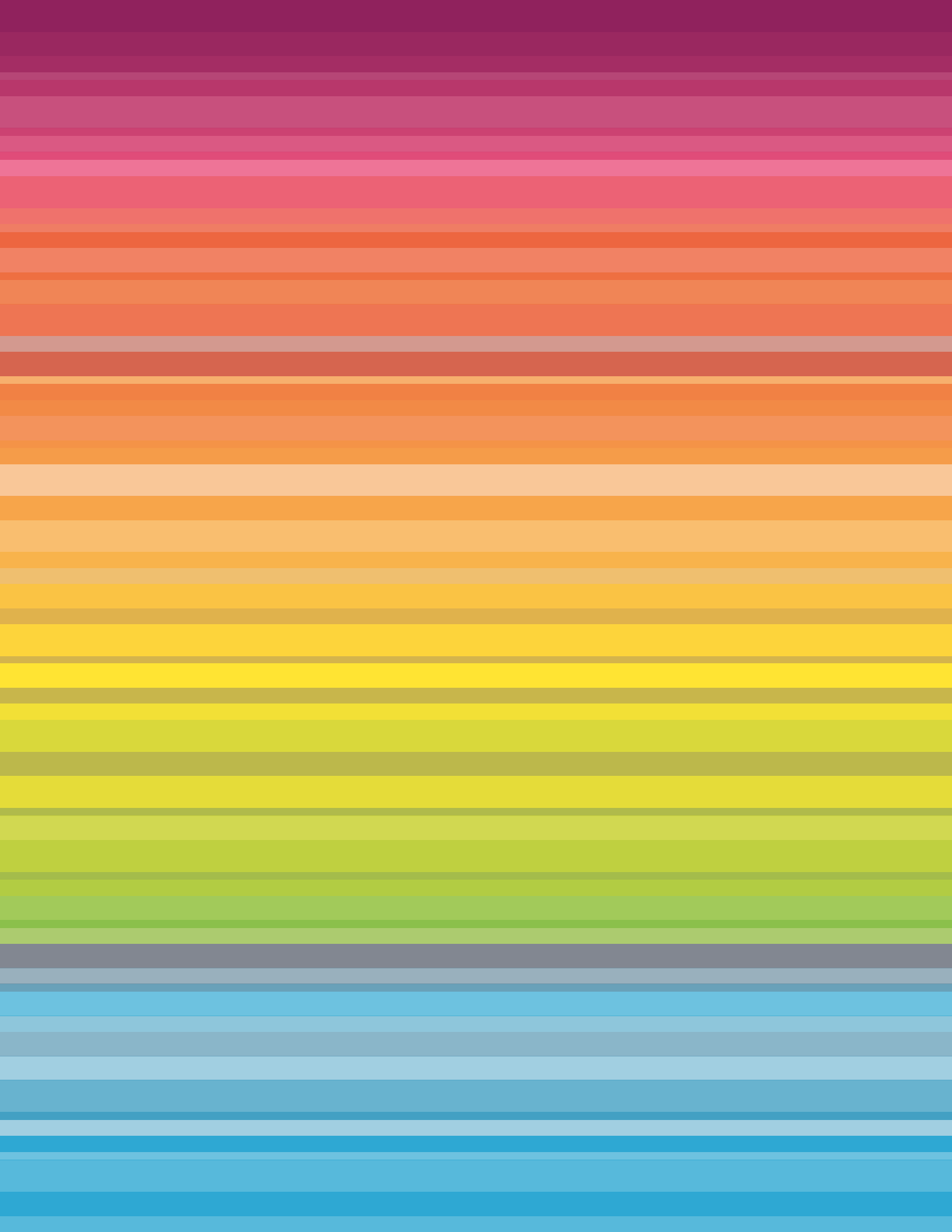


**REVISIÓN Y ELABORACIÓN  
DE PROTOCOLOS E  
INSTRUMENTOS PARA  
EFECTUAR VISITAS  
A CENTROS DONDE  
RESIDEN NIÑOS, NIÑAS Y  
ADOLESCENTES BAJO EL  
CUIDADO DEL ESTADO**







## COORDINACIÓN, EDICIÓN GENERAL Y DISEÑO

Defensoría de la Niñez



## EQUIPO DE INVESTIGACIÓN CIDENI

Jefa de estudio: Soledad Larraín H.

Coordinadora de Estudio: Teresita Fuentealba A.

Asesora jurídica: Ester Valenzuela

Investigadoras: Loreto Martínez O., Cate Robinson y Katherine Llanos

## ISBN

978-956-09419-7-8

“Esta publicación es de uso público y sus contenidos pueden ser reproducidos total o parcialmente”

## FORMA DE CITAR

Defensoría de la Niñez (2020). Revisión y elaboración de protocolos e instrumentos para efectuar visitas a centros donde residen niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado

# CONTENIDOS

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	<b>6</b>
2.1	Niños, niñas y adolescentes bajo cuidado del Estado y necesidad de supervisión en Chile	6
2.2	Antecedentes de la función de visitas realizada por la Defensoría de la Niñez	7
<b>3</b>	<b>OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA</b>	<b>8</b>
3.1	Objetivos específicos	8
<b>4</b>	<b>PROCESO DE ELABORACIÓN DE ESTÁNDARES E INDICADORES PARA EL MECANISMO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	<b>9</b>
4.1	Síntesis de revisión documental	9
4.2	Estándares e indicadores de observación de la situación de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del estado	16
4.3.1	Estándares generales	17
4.3.2	Estándares específicos para residencias de protección	34
4.3.3	Estándares específicos para centros privativos de libertad	42
<b>5</b>	<b>ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO</b>	<b>48</b>
5.1	Cronograma de trabajo	48
5.2	La teoría de cambio en los instrumentos diseñados para el mecanismo de observación y seguimiento	49
5.3	Instrumentos y protocolos del mecanismo de observación y seguimiento trabajados en la consultoría	51
5.4	Elaboración del cuestionario para niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del estado	53
5.5	Diseño de los protocolos de seguimiento e instrumentos de retroalimentación	58
5.6	Diseño de pauta de entrevistas para familias y personas significativas	59
<b>6</b>	<b>RESULTADOS DE ENTREVISTAS DE EXPERTOS</b>	<b>60</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES</b>	<b>66</b>
7.1	Enfoque de derechos	66
7.2	Relevancia del rol de la defensoría de la niñez como organismo autónomo en la observación de los centros	67
7.3	Enmarcado en los estándares	70
7.4	Participación de niños, niñas y adolescentes en el proceso	71
7.5	Protocolos a incorporar a mediano plazo	71
7.6	Recomendaciones en relación con el proceso de visita	71
<b>8</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA</b>	<b>74</b>

# 1 INTRODUCCIÓN

La presente entrega corresponde al informe final del estudio *“Revisión y elaboración de protocolos e instrumentos para efectuar visitas a centros donde residen niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”*. Este producto recopila el trabajo realizado a lo largo de la consultoría, desarrollada entre mayo y octubre del 2020. Fue un proceso largo, motivante y no exento de dificultades debido a la pandemia COVID que afecta al país.

El documento reúne las principales decisiones metodológicas y resultados del proceso de elaboración de estándares e indicadores para monitorear la situación de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

El informe entrega, en primer lugar, los antecedentes del mecanismo de observación y seguimiento. El segundo apartado, se expone el proceso para la elaboración de los estándares para el mecanismo de observación y seguimiento, que incluye los pasos para elaborar los estándares y el producto final, de estándares e indicadores para la observación y seguimiento de la situación de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado. Se elaboraron estándares generales –tanto residencias de protección como centros privativos de libertad- y estándares específicos.

Luego de los estándares, se detalla la metodología de trabajo, incluyendo el cronograma de trabajo, los instrumentos elaborados por Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante, Defensoría de la Niñez) y que fueron ajustados a los estándares propuestos, la confección de instrumentos nuevos, con especial detención en los cuestionarios para niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado. En este capítulo se explica cómo se incluyó la opinión de los niños, niñas y adolescentes entrevistados en el proceso. Se incluye, además, información sobre la construcción de protocolos de seguimiento de recomendaciones y otros instrumentos elaborados en la consultoría.

A continuación de la metodología, se da a conocer la información recabada desde las entrevistas a expertos, quienes dieron su parecer tanto de los estándares elaborados como del proceso de monitoreo en sí mismo. Finalmente, se plantean recomendaciones que el equipo realiza a partir de los aprendizajes de proceso.

Los instrumentos y protocolos elaborados en virtud de la consultoría sobre la que versa el presente informe fueron propuestos a la Defensoría de la Niñez, y han sido revisados y adaptados en función del Mecanismo de Observación y Seguimiento de la Defensoría de la Niñez.

## 2 ANTECEDENTES

### 2.1 I NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BAJO CUIDADO DEL ESTADO Y NECESIDAD DE SUPERVISIÓN EN CHILE

Hay dos situaciones en que los/as niños, niñas y adolescentes pueden quedar bajo el cuidado del Estado, en centros que son de su responsabilidad en tanto garante de derechos: como una forma de protección por haber sido vulnerados/as en sus derechos, o privados/as de libertad por haber infringido la ley de responsabilidad penal adolescente.

La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) señala explícitamente la protección que deben dar los Estados a aquellos niños, niñas y adolescentes que no pueden vivir con sus padres; sin embargo, la CDN no describe con exhaustividad las medidas que deberían ser tomadas para resguardar su integridad física, psíquica y emocional en tal circunstancia, en consecuencia, se hace necesaria la elaboración de orientaciones más detalladas e internacionalmente reconocidas. En este contexto, mientras los/as niños, niñas y adolescentes están alejados de su familia, se hace imperioso la supervisión de los centros donde permanecen de forma transitoria.

En los últimos años, la situación de la niñez y adolescencia bajo protección del Estado adquirió mayor visibilidad pública ante la crisis del Servicio Nacional de Menores (SENAME), lo que llevó a una censura por parte del Comité de Derechos del Niño por violación grave y sistemática de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el sistema de protección residencial (CRC/CHL/INQ/1 párrafo c 2018). El informe señala que el carácter sistemático de las violaciones se debe, entre otras razones, a “la falta de una ley integral de protección de la niñez basada en una perspectiva de derechos humanos” (CRC/CHL/INQ/N° 116 b), siendo el único país de América Latina que no cuenta con ella.

En el ámbito de los adolescentes privados de libertad, en el marco de la Ley N° 20.084 Que establece un sistema de responsabilidad por infracciones a la ley penal, se dispone la creación de una Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros Privativos de Libertad (CISC), que tiene por objeto asesorar en el debido resguardo de los derechos de los y las adolescentes, de sus condiciones de vida, tanto al interior de los Centros Privativos de Libertad administrados por el Servicio Nacional de Menores, como en las Secciones Juveniles de los establecimientos penitenciarios de Gendarmería de Chile<sup>1</sup>.

Pese al avance que significa la CISC en cuanto a profundizar la supervisión técnica en la ejecución de sanciones, y dar concreción al menos a dos directrices fundamentales de las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los/as menores privados de

<sup>1</sup> Los informes que se han desarrollado están disponibles en <http://dosvias.minjusticia.gob.cl/cisc-rpa/>, y corresponden a los informes de cada una de las regiones desde el segundo semestre del año 2007 al segundo semestre del 2018.

libertad<sup>2</sup> (Briceño, 2018), existen aspectos críticos para que el sistema de supervisión opere en forma correcta y eficiente, y que exigen esfuerzos tanto de diseño institucional como de gestión (Briceño, 2018: p.195). En el Capítulo 5 del Informe Anual de la Defensoría de la Niñez 2019, se señala también que las CISC, carecen de protocolos y procedimientos claros de preparación, inspección y seguimiento (Defensoría de la Niñez, 2019: p 432).

## 2.2 I ANTECEDENTES DE LA FUNCIÓN DE VISITAS REALIZADA POR LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

La Defensoría de la Niñez, creada el año 2018 mediante la Ley N° 21.017 tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Para el cumplimiento de dicho objetivo, entre otras funciones y atribuciones, tiene la de visitar centros de privación de libertad, centros residenciales de protección y cualquier lugar en que un/a niño, niña o adolescente permanezca privado/a de libertad, reciban o no recursos por parte del Estado, todo lo cual le permitirá el cumplimiento de su rol y de los objetivos planteados.

En efecto en el artículo 4 de la Ley N° 21.067 que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, se establecen las funciones y atribuciones, siendo una de estas la especificada en el artículo 4 letra f) corresponderá especialmente a la Defensoría de los Derechos 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. Estableciéndose además que, una vez realizada la visita, la Defensoría de la Niñez tienen la obligación de evacuar un informe, el cual 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 Defensoría de la Niñez, durante el año 2019, diseñó e implementó un proyecto piloto de visitas a centros residenciales y de privación de libertad (“Proyecto Piloto Visitas 2019”), para lo cual se desarrollaron protocolos de actuación y una amplia gama de instrumentos destinados a la recolección de información. La Defensoría de la Niñez, también realizó una revisión respecto de otros organismos que, en Chile, realizan observaciones y/o visitas de inspección en instituciones o dependencias donde permanecen niños, niñas y/o adolescentes (Defensoría de la Niñez, 2019).

---

2 “Regla 7. Cuando corresponda, los Estados deberán incorporar las presentes Reglas a su legislación o modificarla en consecuencia y establecer recursos eficaces en caso de inobservancia, incluida la indemnización en los casos que se causen perjuicios a los menores. Los Estados además deberán vigilar la aplicación de las Reglas.” “Regla 14. La protección de los derechos individuales de los menores por lo que respecta especialmente a la legalidad de la ejecución de las medidas de detención será garantizada por la autoridad competente, mientras que los objetivos de integración social deberán garantizarse mediante inspecciones regulares y otras formas de control llevadas a cabo, de conformidad con las normas internacionales, la legislación y los reglamentos nacionales, por un órgano debidamente constituido que esté autorizado (Contenidas en la Resolución 45/113 de la Asamblea General, de fecha 14.12.1990).

# 3

## OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

*Analizar, revisar y elaborar protocolos e instrumentos para realizar visitas a residencias de protección y centros de privación de libertad, de acuerdo con estándares internacionales de derechos humanos e incorporando la participación de los niños, niñas y adolescentes.*

### 3.1 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revisar y analizar material documental internacional y nacional respecto a: (1) estándares e indicadores de calidad para monitorear la situación de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del estado, (2) protocolos de visitas, (3) protocolos de levantamiento de información y (4) instrumentos de recolección de datos, todo esto en el contexto de visitas a residencias de protección y centros de privación de libertad.
2. Elaborar estándares e indicadores para el Mecanismo de Observación y Seguimiento de la Defensoría de la Niñez
3. Revisar y ajustar protocolos e instrumentos existentes para el levantamiento de información en residencias de protección y centros de privación de libertad.
4. Elaborar protocolos e instrumentos nuevos para el levantamiento de información en residencias de protección y centros de privación de libertad.



# 4

## PROCESO DE ELABORACIÓN DE ESTÁNDARES E INDICADORES PARA EL MECANISMO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

### 4.1 | SÍNTESIS DE REVISIÓN DOCUMENTAL

Para responder a los objetivos planteados, en primer lugar, se hace necesario explicitar lo que entendemos por “estándar”.

Un estándar corresponde a “*requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios sociales. Los estándares señalan claramente el comportamiento esperado y pueden ser utilizados como guías para evaluar su funcionamiento y lograr el mejoramiento continuo de los servicios*” (Correa et. al, 2019).

La existencia de estándares permite a las instituciones que tienen como función la observación, contar con una referencia para identificar variaciones en el curso de implementación de servicios y sugerir las medidas correctivas si es necesario.

Si bien la utilización de estándares en los instrumentos de observación permite una sistematización periódica de las condiciones constatadas, no se deben concebir como un parámetro rígido, sino que los estándares deben ser revisables y modificables en el tiempo en base a procesos preestablecidos.

Siguiendo la literatura especializada, la estructura básica de un estándar considera tres niveles:

- a. El enunciado que señala el modelo, criterio, requerimiento necesario para alcanzar el nivel de calidad deseado.
- b. La justificación que expresa la utilidad y el beneficio que el estándar tiene para los usuarios.
- c. Las condiciones necesarias que estipulan los requerimientos que hacen posible el cumplimiento del estándar. En la literatura especializada, las condiciones de aplicación de los estándares dan paso a los indicadores generales para el monitoreo<sup>3</sup>.

Para el presente informe, se identifican los estándares e indicadores de calidad para la observación de residencias de protección y centros privativos de libertad.

---

<sup>3</sup> En el presente informe, se presentarán los indicadores generales para cada estándar, siendo operacionalizados y formulados como un mecanismo de medición, una vez realizadas las validaciones de expertos.

#### 4.1.1 | BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DE ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA LA OBSERVACIÓN DE RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN Y CENTROS PRIVATIVOS DE LIBERTAD

Con el fin de identificar estándares, el equipo ha desarrollado una exhaustiva revisión documental en base al derecho internacional y nacional, además de experiencias comparadas y en la experiencia nacional, todo esto en el contexto de visitas a residencias de protección y centros de privación de libertad. La búsqueda se realiza desde el enfoque de derechos de infancia, considerando la perspectiva de género, multicultural y situación de discapacidad. A continuación, se describen los pasos revisados para la construcción de los estándares:

##### a) Definición del alcance de los estándares de monitoreo.

Una primera orientación para la búsqueda de información y que, a la vez, demarca los alcances de las observaciones a realizar, se relaciona con las funciones propias de la Defensoría de la Niñez. En este sentido, los estándares a identificar corresponden a aquellos que den cuenta de las condiciones en que se encuentran y desarrollan los niños, niñas y adolescentes en las residencias de protección y centros privativos de libertad.

- Identificación de dimensiones de monitoreo desde el Decreto de creación de la Defensoría de la Niñez.
- Ley 21.067 que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez
- Decreto 15 -2018 que aprueba los estatutos de funcionamiento la Defensoría de los Derechos de la Niñez

##### b) Búsqueda y sistematización de recomendaciones legales de organismos internacionales de DDHH y legislación nacional.

En este punto, se revisaron todas aquellas normativas que aportaran a la fijación de estándares, tales como:

- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas.
- Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de justicia de menores (Reglas de Beijing)
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana).
- El Manual de Investigación y Documentación Efectiva sobre Tortura, Castigos y Tratamientos Crueles, Inhumanos o Degradantes (Protocolo de Estambul)
- Ley 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente

##### c) Búsqueda y sistematización de estándares levantados en otros países.

La revisión internacional nos permitió elaborar un estado del arte de los estándares levantados en otros países y contextos, avanzando en identificar los puntos comunes que se ajustan a la realidad chilena.

- Rightsizing congregate care: a powerful step in transforming child welfare systems. USA: Annie E Casey Foundation. Annie Casey Foundation. (2009).

- Understanding Burnout in Child and Youth Care Workers. Child Youth Care Forum Barford, S, W. Whelton, W, J. (2010).
- Institutions vs. Foster Homes: The Empirical Base for the Second Century of Debate. Chapel Hill, NC: UNC, School of Social Work, Jordan Institute for Families. Barth, R.P. (2002).
- Translating common elements into social work research and education. Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology. Barth, R. P., Kolivoski, K., Lindsey, M. A., Lee, B. R., & Collins, K. (2014).
- Trends and Issues in the US Welfare System. In: N, Gilbert., N, Parton., M, Skivenes. Child Protection Systems. International trends and orientations. New York: Oxford University Press. Berrick, J,D., (2011).
- The building bridges initiative: Residential and community-based providers, families and youth coming together to improve outcomes. Child Welfare. Blau, G. M., Caldwell, B., Fisher, S. K., Kuppinger, A., Levison-Johnson, J., & Lieberman, R. (2010).
- The sanctuary model of organizational change for children's residential treatment. The International Journal for Therapeutic and Supportive Organizations. Bloom, S, L. (2005).
- The group care quality standards assessment: A framework for assessment, quality improvement, and effectiveness. Children and Youth Services Review. Boel-Studta, S., Huefnerb, J, C., Huang, H. (2019).
- Creating Powerful Environments. Residential Treatment for Children & Youth. Brendtro, L, K. (2019).
- Best practice for residential interventions for youth and their families: A resource guide for judges and legal partners with involvement in the children's dependency court system. USA: Association of Children's Residential Centers. Building Bridges Initiative, (2017).
- Permanency, partnership and perseverance: Lessons from the California residentially based services reform project. United States: Casey Family Programs. Casey Family Programs. (2013).
- Identifying and selecting the common elements of evidence-based interventions: A distillation and matching model. Mental Health Services Research. Chorpita, B. F., Daleiden, E. L., & Weisz, J. R. (2005)
- Estándares de calidad en acogimiento residencial especializado: Equar E. España: Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Del Valle, J, F., Bravo, A., Martinez, M., Santos, R. (2012).
- Compassion Fatigue Risk and Self-Care Practices Among Residential Treatment Center Childcare Workers, Residential Treatment for Children & Youth, 25:2. Eastwood, C,D. Ecklund, K (2008)
- Would We Know It If We Saw It? Assessing Quality of Care in Group Homes for Youth. Journal of Emotional and Behavioral Disorders, Farmer, E, M, Z. Murray, M, L., Ballentine, K., Rauktis, M, E. Burns, B, J. (2017).
- Being, interpreting, doing: A framework for organizing the characteristics of a relational child and youth care approach. Political Science. Freeman, J. Garfat, T. (2014).

- The place of residential care in the English child welfare system, Research report. London: Department for Education. Hart, D., Del Valle, I., Holmes, L. (2015).
- Del dicho al derecho: Estándares de calidad para residencias de protección de niños y adolescentes. Santiago de Chile: Dirección Social Nacional. Hogar de Cristo. (2017).
- Crosswalk of published quality standards for residential care for children and adolescents. Children and Youth Services Review Huefner, J. C. (2018).
- The psychological development of orphan-age-reared infants: Interventions and outcomes. Genetic, Social, and General Psychology Monographs. Hunt, J. M., Mohandessi, K., Ghodessi, M., & Akiyama, M. (1976).
- Children in Foster Care: Entry into intensive and restrictive mental health and residential care placements. Journal of Emotional and Behavioral Disorders, James, S., Leslie, L. K., Hurlburt, M., Slymen, D. J., Landsverk, J., Davis, I., ... Zhang, J. (2006).
- Implementing Evidence-Based Practice in Residential Care: How Far Have We Come?, Residential Treatment for Children & Youth. James, S. (2017)
- Four Areas of Support for Child and Youth Care Workers. Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services. Krueger, M. (2007).
- Pathways forward for embracing evidence-based practice in group care settings. Journal of Emotional and Behavioral Disorders, Lee, B. R., & McMillen, J. C. (2017).
- Residential treatment of children and adolescents: Past, present and future. The American Journal of Orthopsychiatry. Leichtman, M. (2006).
- Investing in children: The case for diverting Czech government finances away institutions towards families and communities. Summary Report. England: Lumos Foundation. Lumos. (2018)
- The core of care: essential ingredients for the development of children at home and away from home. Child Care Quarterly. Maier, H. W. (1979).
- Quality of care: Expanding the social work dialogue. Social Work, 52(2), 115–124 Megivern, D. M., McMillen, J. C., Proctor, E. K., Striley, C. L., Cabassa, L. J., & Munson, M. R. (2007).
- Romania's abandoned children. Deprivation, brain development, and the struggle for recovery. London: Harvard University. Nelson, C. A. Fox, N. A., Zeanah, C. H. (2014).
- Children who hate. Glencoe. Il.Free Press. Redl, F., Wineman, D. (1951).
- Another kind of home: A review of residential child care. Edinburgh: HMSO/ Scottish Office. Skinner, A. (1992)
- The other 23 hours: childcare work with emotionally disturbed children in a therapeutic milieu. New York: Aldine de Gruiter. Trieschman, A, Whittaker, J, K. Brendtro, L, K. (1969).
- Opportunity led work: maximising the possibilities for therapeutic communication in everyday interactions. Therapeutic Communities. Vol. 23. Ward, A. (2002).
- White, K. J., (2002) Re-framing Children's Services, NCVCCO Annual Review. Journal No. 3. London: National Council of Voluntary Organisations.

- Therapeutic residential care for children and youth: Developing evidence-based international practice. London, UK: Jessica Kingsley. Whittaker, J. K., Del Valle, J. F., & Holmes, L. (Eds.). (2015).
- Therapeutic residential care for children and youth: A consensus statement of the international work group on therapeutic residential care. Residential Treatment for Children and Youth. Whittaker, J. K., Holmes, L., Del Valle, J. F., Ainsworth, F., Andreassen, T., Anglin, J., & Zeira, A. (2016).

#### d) Análisis de Informes de visitas a residencias de protección y centros privativos de libertad en Chile.

Para este punto, se revisaron los informes finales de diversas comisiones que han monitoreado las condiciones en que se desarrollan los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado. La revisión tiene como fin, levantar los ámbitos y condiciones de aplicación de estándares que se están realizando en la actualidad y los vacíos detectados.

- Informe Anual. Situación de los Derechos Humanos en Chile. INDH. 2017.
- Informe Misión SENAME 2017. INDH 2018
- Informes CISC Protección. Ministerio de Justicia. 2013
- Informe Nacional Visitas a Hogares y Residencias de Protección Red SENAME y Privados. Corporación Administrativa del Poder Judicial. Septiembre 2019
- Informe de la investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones. Comité de los Derechos del Niño NNUU. Junio 2018.
- Informe Anual. Situación de los Derechos Humanos en Chile. INDH. 2017. Situación de los y las adolescentes en centros de privación de libertad administrados por el Estado
- Subcomité de Prevención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes (SPT) en su informe de visita a Chile el año 2016
- Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros Privativos de Libertad. Ministerio de Justicia

### 4.1.2 I ÁMBITOS DE OBSERVACIÓN IDENTIFICADOS

Como se observó anteriormente, en los últimos años -en diferentes países y bajo situaciones diversas- se ha avanzado en el diseño de estándares, logrando definir ámbitos relevantes que son comunes a las distintas realidades a pesar de no existir estándares uniformes para el monitoreo de residencias de protección y de centros privativos de libertad. Por tanto, fue necesario revisar y analizar diversos documentos, considerando la relevancia de sus recomendaciones para la situación actual en Chile.

En este análisis, hemos tomado los ámbitos de observación que se reconocen en la Ley N° 21.067 que crea la Defensoría de la Niñez, definiendo cinco ámbitos de estándares que, a nuestro juicio, cubren las bases necesarias para fomentar calidad, siempre enfocando en el servicio que queremos desarrollar y no en el servicio que queremos erradicar. Los ámbitos identificados son: **Infraestructura, procesos básicos, buen trato, gestión de personal y bienestar.**

### a) Infraestructura.

Entendemos por infraestructura a todos los elementos físicos del edificio donde los/as niños, niñas y adolescentes viven y los usos otorgados a cada espacio. Incluye tanto la estructura del edificio, su condición y mantenimiento, la distribución en su interior, su decoración, el mobiliario, e ítems físicos y prácticos que permiten el buen funcionamiento del lugar (desde cucharas hasta libros, computadores y camas para dar algunos ejemplos). La infraestructura debe ser planificada adecuadamente para asegurar el cuidado, seguridad y protección de los/as niños, niñas y adolescentes y debe cumplir con criterios de calidad

Los espacios deben ser adecuados para permitir los diferentes momentos del proceso de intervención realizado por el equipo. Por ejemplo, se debe contar con un lugar apropiado para la reunión con familiares –y que permita la supervisión, si es necesario-. En este mismo ámbito, se incluyen los recursos para recreación.

### b) Procesos básicos.

Entendemos por los procesos básicos todos los procesos involucrados en el buen funcionamiento y la gestión de la residencia. Incluye los procesos de la gestión de cada etapa del cuidado de los/as niños, niñas y adolescentes, considerando el ingreso (protocolos, evaluación de necesidades, comportamientos, habilidades, fortalezas, conexiones con otros); procesos durante el periodo de acogimiento (protocolos, la realización de evaluaciones durante el acogimiento, planes individuales, cumplimiento de informes, evidencia de intervenciones y resultados, evidencia de trabajo intersectorial); el egreso y el apoyo post egreso (protocolos, evaluaciones, intervenciones, planes, metas y logros) y temporalidad (inicio y término de plan de intervención). Además, refiere al modelo u objetivo del programa: cada programa debería tener una teoría del cambio identificando el propósito de su existencia, sus intervenciones, orientaciones y resultados, así permitiendo el desarrollo de evidencia sobre su funcionamiento. Esto también permite el monitoreo y evaluaciones de resultados. Por último, los procesos básicos también refieren a la gestión de la residencia en general en términos de los horarios de los funcionarios, los turnos y los reemplazos

Es esencial observar todos los aspectos de la gestión en las residencias de protección y centros privativos de libertad, para tener indicadores de calidad en cada proceso. Desde el ingreso, la acogida, el egreso, el apoyo post egreso y además temas de funcionamiento que indican si estos centros, donde residen niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, están trabajando realmente por el interés superior de los/as niños, niñas y adolescentes. La gestión de los centros es muy relevante para su bienestar y el de los/as funcionarios/as: los horarios establecidos, turnos adecuadamente cubiertos, disposición de personal adicional cuando se requiera, son aspectos a considerar en este ámbito.

### c) Buen trato.

El Buen Trato es una forma de relación entre las personas que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro/a. El Buen Trato se caracteriza por “el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones” (Reyes Araos, K., s/f).

El buen trato se genera en una cultura de respeto y comprensión de los/as niños, niñas, adolescentes y sus familias. El buen trato fomenta seguridad, confianza y una base y un

modelo para co-construir relaciones entre los/as niños, niñas y adolescentes, con sus familias y los/as funcionarios/as. Los maltratos, abusos, torturas no son permitidos en ninguna circunstancia. El buen trato incluye la cultura de cuidados, las normas definidas y las normas implícitas, el manejo de crisis, el uso de sanciones y los modos para poner límites. Incluye el apoyo y supervisión ofrecido para la resolución de conflictos entre pares y la prevención de bullying.

#### d) La gestión de personal.

Son todos los elementos que se consideran para lograr que los equipos de trabajo de la residencia y de los centros privativos de libertad estén conformados por personas aptas, con habilidades para el desempeño de un trabajo que requiere resiliencia, paciencia, determinación e inteligencia emocional, entre otras cualidades, considerando el impacto que tienen en la vida de los/as niños, niñas y adolescentes. Por lo tanto, incluye los procesos de selección, capacitaciones, desarrollo profesional continuo, cuidado de equipo, supervisión (individual y grupal), y la cultura del equipo. El cuidado del equipo, buenas condiciones de trabajo, remuneraciones en relación con el perfil técnico exigido, apoyo y desarrollo permiten que los funcionarios y funcionarias se sientan valorados, lo que mejora la posibilidad de retención y promueven el sentido de satisfacción en su trabajo, impactando positivamente en la relación con los/as niños, niñas y sus familias. La generación de un clima de buen trato empieza con el buen trato de los/as funcionarios/as. Para mejorar la calidad del trabajo y cuidar el bienestar del equipo, la residencia requiere invertir en capacitaciones continuas del personal, actividades de cuidado de equipos y una adecuada supervisión técnica. Las reuniones de equipo también deben fomentar y ampliar el sentido de cuidado y co-construcción de ideas y soluciones de problemas. La cultura de buen trato en el equipo profesional refleja el valor en su trabajo y promueve el bienestar de cada uno, pero también aumenta la posibilidad de realizar buenas intervenciones con los/as niños, niñas, adolescentes y sus familias.

#### e) Bienestar.

El bienestar incluye todos los elementos que una persona necesita para sentirse bien y para funcionar bien en el mundo. En el caso de los niños, niñas y adolescentes incluye la posibilidad de estar cuidado y tener acceso a todos los elementos que permite el buen desarrollo mental, física y espiritual. Requiere el cumplimiento de los elementos básicos, fisiológicas y de seguridad (Maslow, 1969) para poder mantener el cuerpo y mente en un estado que se siente suficientemente bien para actuar y relacionarse con otros y buscar el desarrollo de otros elementos de la vida.

El bienestar incluye la posibilidad de co-construir, mantener, y cuando sea necesario recuperar relaciones con familia, amigos/as, cercanos, u otras personas. Además, incluye sentirse eficaz en el mundo, capaz de influir o hacer cambios cuando sea necesario y lograr metas y planes deseados. En Escocia se utiliza el acrónimo: SHANARRI - Seguro, Cuidado, Saludable, Logro, Activo, Respetado y Responsable e Incluido para definir el bienestar de niños, niñas y adolescentes (safe, healthy, active, nurtured, achieving, respected, responsable, included (Scottish Government, 2016).

El cumplimiento de las necesidades básicas; seguridad; salud; educación; contacto, apoyo e intervención con la familia, participación, el manejo y valor de la vida cotidiana son elementos esenciales y generalmente destacados en la mayoría de los estándares internacionales.

## 4.2 | ESTÁNDARES E INDICADORES DE OBSERVACIÓN DE LA SITUACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BAJO EL CUIDADO DEL ESTADO

La propuesta que se propone en el estudio se funda en un enfoque de derechos y recoge los estándares internacionales que surgen de la normativa internacional de derechos humanos y legislación comparada y asimismo de experiencias internacionales que se han plasmado en directrices y protocolos de acción tanto a nivel internacional, como en Chile. Igualmente, se consideraron experiencias nacionales.

De acuerdo con la propuesta metodológica, los estándares contemplan las distintas etapas del curso de vida de los/as niños, niñas y adolescentes, vinculado al principio de autonomía progresiva, la incorporación de perspectiva de género y la situación de grupos de niños/as o adolescentes en situación de especial vulnerabilidad (discapacidad, población migrante, indígena y LGTBI).

Cada estándar cuenta en esta etapa con un enunciado, la justificación y condiciones básicas para su aplicación. Asimismo, en la búsqueda documental, en primer lugar, se han identificado estándares que son aplicables a todo/a niño, niña y adolescente que se encuentra bajo la custodia del Estado, ya sea en residencias de protección como en centros privativos de libertad y, en segundo lugar, se identifican estándares específicos para cada una de las áreas: protección y justicia juvenil.

A continuación, se presenta una matriz de resumen de los estándares levantados, para luego pasar a revisarlos en detalle:

TABLA 1 | ESTÁNDARES GENERALES Y ESPECÍFICOS

### ESTÁNDARES GENERALES

ÁMBITO	ESTÁNDAR
Infraestructura	Estándar 1: Emplazamiento, edificación y equipamiento
Gestión de personal	Estándar 2: Recursos humanos
Procesos básicos	Estándar 3: Ingreso y evaluación integral
	Estándar 4: Elaboración de un plan de intervención individualizado.
	Estándar 5: Proceso de egreso y apoyo post egreso
Bienestar	Estándar 6: Gestión y organización de la residencia o centro
	Estándar 7: Necesidades básicas materiales (alimentación, ropa, higiene, etc.)
	Estándar 8: Acceso efectivo a la educación
	Estándar 9: Acceso efectivo a la salud y calidad de vida
	Estándar 10: Derecho a la participación (derecho a ser oído y derecho a representación jurídica)
Buen trato	Estándar 11: Actividades recreativas y de esparcimiento
	Estándar 12: Buen trato y protección contra el abuso



## ESTÁNDARES ESPECÍFICOS

TIPO	ESTÁNDAR
Residencias de Protección	Estándar específico 1: Temporalidad
	Estándar específico 2: Contacto, apoyo e intervención familiar
	Estándar específico 3: Salida y preparación para la vida independiente
	Estándar específico 4: Proceso de acogimiento durante la estadía
	Estándar específico 5: Privacidad, intimidad y confidencialidad
Centros privativos de libertad	Estándar específico 1: Cumplimiento de la condena en espacios solo para menores de edad
	Estándar específico 2: Trato digno y humano
	Estándar específico 3: Legalidad de las medidas
	Estándar específico 4: Reinserción
	Estándar específico 5: Contacto y comunicación con la familia

### 4.3.1 | ESTÁNDARES GENERALES

#### » Estándar 1: Emplazamiento, edificación y equipamiento

El lugar de acogimiento residencial o de privación de libertad debe estar ubicado lo más cerca posible de la residencia habitual del/la niño, niña o adolescente, con la finalidad de permitir el contacto y visita de sus familias y/o adultos significativos, como también permitir la relación con pareja y grupo de referencia. Deberán estar ubicados en emplazamientos tranquilos, con un entorno amplio con espacios al aire libre, evitando estar situados en zonas de riesgos para la salud o en lugares donde se exponga al niño, niña o adolescente a otros peligros.

Deberán tener una adecuada conectividad, tanto en términos de acceso a locomoción pública, como acceso a internet, teléfono, etc. y que el territorio tenga un rápido acceso a servicios básicos y sociales. La capacidad máxima debe permitir desarrollar un trabajo individualizado y evitar el hacinamiento. Las instalaciones deberán considerar las necesidades específicas de niños, niñas y adolescentes de acuerdo con su curso de vida, las condiciones de seguridad y el equipamiento adecuado. También deberán tenerse en cuenta características y condiciones especiales tales como: a) niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad transitoria o permanente, psicológica, cognitiva y/o física, b) niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad cognitiva, c) niños, niñas y adolescentes NNA LGTBI (considerándose en este caso el derecho a la identidad de género) tomándose todas las acciones de resguardo de su seguridad personal frente a posibles acciones discriminatorias.

#### » Relevancia

El acogimiento residencial y los centros privativos de libertad requieren de una estructura física y equipamiento que favorezca el cumplimiento de los objetivos que se han planteado cuando se determina su ingreso a estas instituciones. Deben favorecer la convivencia, generar un espacio cálido, a la vez que facilitar la función de supervisión y control cuando sea necesario.

El contacto con la familia y con personas significativas es esencial en la etapa de desarrollo que están los niños, niñas y adolescentes, por lo que es relevante que el lugar considere la facilidad de acceso y la proximidad del grupo familiar y personas significativas.

*-Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E) Regla 30, 31, 32. Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana)-*

### Indicadores

- Su localización debe ser lo más cercana posible del centro de vida del niño, niña o adolescente (residencia, red familiar, escuela, etc.), en un emplazamiento tranquilo y con espacios al aire libre.
- El lugar de acogimiento debe de contar con el menor número de niños, niñas y adolescentes posible, de modo de evitar el hacinamiento y permitir una atención individualizada.
- Debe contar con equipamiento para niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad con las necesarias adaptaciones ambientales para la eliminación de barreras.
- No debe presentar imágenes institucionalizadoras innecesarias como rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas e imágenes o referencias religiosas.
- Debe disponer de salas para actividades terapéuticas, talleres y otros usos que permitan el cumplimiento de los planes de intervención.
- Todas las estancias de la residencia o centro, especialmente las habitaciones, deben ser espaciosas y estar bien ventiladas e iluminadas, así como contar con climatización adecuada en verano e invierno.
- La residencia o centro debe mantenerse limpia y ordenada, tanto en el interior como el exterior.
- No puede presentar desperfectos o averías en el equipamiento o la estructura, cualquier daño en la propiedad debe ser reparada a la mayor brevedad.
- Las habitaciones deben estar dispuestas idealmente para uso individual, cuando estas son compartidas es necesario que cada niño, niña o adolescente tenga su propia cama, con una distancia adecuada de las otras camas de la habitación que le permita tener un grado de intimidad, permitiendo su descanso y disfrute individual. Deberá tener muebles cerrados para guardar los elementos personales. (lockers u otros de acuerdo con el espacio con que se cuente).
- La habitación debe permitir ser un lugar de estudio personal, permitiéndoles realizar tareas en un espacio equipado con mesas y sillas, estanterías para sus libros y objetos personales.
- El mobiliario de la habitación debe garantizar cierta intimidad y acceso a niños, niñas y adolescentes a sus propias pertenencias y ropa de forma fácil y personal, con un armario suficientemente espacioso.

- Debe disponer de un número suficiente de cuartos de baño y servicios para satisfacer sus necesidades de privacidad, separado del personal de la residencia o centro. Los servicios deben estar separados por género y rango etario.
- La residencia o centro debe contar con las medidas de seguridad, necesarias y razonables, que eviten riesgos de incendio o accidentes, como también conflictos que se pueden presentar entre grupos de niños, niñas y adolescentes. Especialmente se debe evitar el acceso a objetos fácilmente frágiles o que puedan ser utilizados para causar lesiones o autolesiones.
- La decoración y mobiliario se debe ajustar a la edad e intereses de los/as niños, niñas y adolescentes proporcionando un espacio acogedor. Los/as niños, niñas y adolescentes participarán en la personalización de sus habitaciones a su gusto (cuadros, posters, fotografías, objetos de decoración, etc.) y en la decoración de los espacios comunes.
- El equipamiento de la residencia o centro debe permitir a los/as niños, niñas y adolescentes participar en actividades domésticas como cocinar, planchar, lavar la ropa, u otras actividades propias de un contexto familiar.
- Se debe disponer de periódicos, libros y revistas, teniendo en cuenta los gustos que ellos mismos manifiestan, así como una razonable variedad de juegos, música, películas, etc., para que en las diferentes edades todos dispongan de posibilidades de entretenimiento.
- Se debe facilitar materiales de apoyo necesarios para su educación y recreación, como también para el contacto familiar y social tales como una pequeña biblioteca con diccionarios, enciclopedias, bibliografía básica, así como computadores, teléfonos y acceso a internet para esos fines.
- Existirán normas claras en el uso de la televisión e internet con el fin de evitar que los/as niños, niñas y adolescentes accedan a contenidos inapropiados y perjudiciales para su desarrollo. Se establecerá también un horario de uso con especial atención a los contenidos para cada edad. En el caso de los videojuegos, serán seleccionados por su contenido educativo y también su uso y horario serán supervisados.

## » Estándar 2: Recursos humanos

Las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de niños, niñas y adolescentes deberán contar con el personal adecuado tanto en número, como en formación, que permitan cubrir sus necesidades. Personal implica director/a del centro, equipo técnico profesional, educadores de trato directo, personal de servicio. El personal deberá pasar por un proceso de selección estricta y evaluación periódica para verificar si están habilitados, si son cualificados e idóneos para trabajar con niños, niñas y adolescentes que han sido vulnerados en sus derechos, que posean especialización y experiencia en enfoque de derechos de infancia y adolescencia enfoque de género, multicultural y discapacidad y que estén capacitados para intervenir adecuadamente en situaciones de crisis.

Una vez seleccionados deberán tener un sistema de capacitación continua sobre materias de intervención psicosocial y derechos de niños y niñas y/o adolescentes que permitan su actualización y evaluación en forma periódica. Asimismo, las instituciones deberán contar con una estrategia de cuidado de equipos, que prevenga la rotación de personal y asegure su permanencia en la función.

### » Relevancia

La calidad del personal de los centros residenciales y de los centros privativos de libertad, ya sea el director o directora de la institución, quienes asumen el trabajo psicosocial, el de supervisión y de servicio, son determinantes para cumplir con los objetivos que se han planteado al momento de ingreso a las instituciones. La calidad humana del equipo de trabajo de las residencias y de los centros privativos de libertad, han demostrado ser un factor fundamental de la calidad de la atención. (ESQUAR-E).

*-Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E), Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana)-*

### Indicadores

- El personal deberá contar con un conocimiento de la infancia y adolescencia, desarrollo y curso de vida y una buena comprensión de las necesidades culturales y especiales de los/as niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado.
- La formación del equipo de trabajo debe ser acorde con las necesidades de niños, niñas y adolescentes de acuerdo con las características de las residencias o centros donde van a desempeñar su labor (por ejemplo, residencias para lactantes, residencias para mayores, niños y niñas con diferentes grados de discapacidad, o adolescentes infractores/as).
- Todo el personal, ya sea de contacto directo o no, será objeto de un proceso de selección y evaluación con criterios unificados y transparentes que permita dar cuenta su idoneidad para trabajar con niños, niñas y adolescentes.
- La persona que dirige la residencia o centro o quién ostenta la máxima responsabilidad debe tener una cualificación universitaria relacionada con la intervención social o psicoeducativa, así como experiencia previa (mínimo tres años) de trabajo con infancia y adolescencia.
- El equipo de educadores de trato directo, monitores u otro personal que trabaje directamente con los/as niños, niñas y adolescentes debe tener una cualificación superior o universitaria que lo capacita para esta tarea y tener una formación específica para trabajar en niñez y adolescencia.
- La residencia o centro debe tener personal suficiente para atender al grupo de niños, niñas y adolescentes de acuerdo con sus especificidades (edad, presencia de una determinada condición) mediante una atención individualizada y de calidad. Cada tipo de residencia o centro deberá adecuar su personal a los estándares específicos.
- El equipo educativo debe presentar un balance lo más equilibrado posible de educadores y educadoras, de modo que se faciliten los procesos de identificación, evitando la imposición de roles de género. Se considerará especialmente inadecuado que el personal se componga exclusivamente de hombres o de mujeres.
- Debe existir un proceso de inducción al puesto de trabajo, siguiendo un protocolo preestablecido con una supervisión estrecha que facilite la adaptación del profesional y que permita evaluar su aptitud en la práctica. En ningún caso el personal nuevo comenzará a trabajar solo/a, sin el acompañamiento de otros miembros del equipo de más experiencia y sin una adecuada supervisión.

- El período de prueba se evaluará de manera objetiva y continua mediante indicadores incluidos en el protocolo mencionado.
- Se debería proporcionar formación específica a educadores/as y otras personas que trabaja en la residencia o centro para ayudarles a detectar las situaciones de vulneraciones de derechos, tales como abuso, descuido, explotación o riesgo de abandono y denunciar tales situaciones a los órganos competentes.
- Las residencias o centros deberían velar por que, si corresponde, los cuidadores estén preparados para atender a los niños con necesidades especiales, principalmente aquellos que viven con el VIH/SIDA o padecen otras enfermedades y/o condiciones físicas o psicológicas transitorias o crónicas, y los/as niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad física, cognitiva y/ psicológica
- La institución debe entregarle al personal formación continua permanente y obligatoria sobre contenidos directamente relacionados con la atención residencial o privación de libertad, incluyendo bases de psicología infantil, estrategias de manejo de conflicto, trabajo sobre resiliencia y habilidades sociales entre otras.
- Se deben crear las condiciones para que el personal sienta que se reconoce la importancia y valor de su trabajo, así como también se generen oportunidades de promoción y desarrollo de la carrera profesional.
- Deberán designarse funcionarios (tanto los profesionales, como los educadores de trato directo y personal de cuidado cotidiano) con una remuneración y condiciones laborales que permitan evitar la rotación de personal.
- Cada residencia o centro debe crear e implementar un plan anual de cuidado de equipos para sus funcionarios/as tanto en sesiones de capacitación que enseñen sobre cómo manejar el estrés, situaciones de violencia, problemas habituales en la vida cotidiana etc. como generar motivación para cuidado personal, el ejercicio, la nutrición, el apoyo social y el involucramiento en actividades fuera del trabajo. Se aconseja que el plan incluya durante el año algunos talleres para enseñar directamente habilidades para mejorar la calidad de vida.
- El plan de cuidado debería considerar los horarios y turnos de los/as funcionarios/as durante el año de manera que no se sobrecargue a unos sobre otros.
- Se realizarán sesiones de supervisión, específicas y periódicas (mínimo cada 2 meses), tanto de forma individual como de equipo. Mediante la supervisión se trabajarán objetivos de: apoyo técnico y personal a cada uno de los profesionales de atención directa en las dificultades de su trabajo; garantizar el cumplimiento de las tareas y funciones profesionales; y la detección y eliminación de cualquier práctica inadecuada en la atención a los/as niños, niñas y adolescentes.
- La residencia o centro será supervisado por una institución externa que permita estimular las potencialidades, analizar las dificultades, ayudar en la promoción y gestión de cambios orientados a la mejora de la calidad de la intervención y contribuir a la satisfacción de los profesionales a través de la reflexión. Los funcionarios deberán contar con mecanismos que les permita denunciar situaciones de abuso laboral, y poder realizar sugerencias para el mejoramiento de los programas.
- El equipo educativo e interdisciplinario, junto con la directiva se deben reunir periódicamente (mínimo de forma semanal) para la revisión de casos y cuestiones de funcionamiento y gestión de la residencia o centro, lo que debe estar contemplado dentro de sus funciones semanales.

- Se debe fomentar una cultura de equipo evitando que los funcionarios asuman en solitario decisiones básicas de las intervenciones. Del mismo modo, se debe tener en cuenta su opinión y su aporte en la gestión y en las tomas de decisiones. El objetivo será crear un proyecto compartido y un ambiente colaborativo.

### » Estándar 3: Ingreso y evaluación integral

La decisión del ingreso de los/as niños, niñas y adolescentes a una residencia o de adolescentes a un centro privativo de libertad deberá realizarse priorizando su interés superior, se debe considerar que su estadía sea el menor tiempo posible y adecuado a su curso de vida. El ingreso deberá considerar siempre una entrevista inicial la cual se deberá realizar de forma inmediata idealmente, con el fin de realizar una evaluación e informe actualizado del estado físico, social y psicológico, que permitan verificar la necesidad de atención médica o psicológica al breve plazo. La evaluación se deberá elaborar y aplicar de acuerdo con técnicas basadas en la observación, a cuestionarios o a pruebas estandarizadas cuando esto sea adecuado a los objetivos de la intervención, evitando el sobre diagnóstico. Dicho informe deberá comprender todos aquellos datos o antecedentes que permitan establecer las necesidades específicas del niño, niña o adolescente (origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, género, entre otros) y que sirvan de insumo para la elaboración de un plan de intervención o plan de acción, con la finalidad de contar con protección y asistencia adecuada.

La evaluación se deberá de realizar en forma periódica, de modo de ir midiendo los impactos del plan de intervención y las necesidades que surjan en el transcurso de la estadía en los centros. El/la niño, niña o adolescente deberá contar con toda la información necesaria del lugar donde residirá sea esta residencia de acogimiento o centro privativo de libertad.

### » Relevancia

Los/as niños, niñas y adolescentes que están en residencias de acogimiento, o en centros privativos de libertad presentan una diversidad importante de necesidades a cubrir. Para la realización de un plan de intervención adecuado a las necesidades individuales de cada uno de ellos/as e iniciar atenciones de urgencia de ser necesario, se debe de realizar una evaluación integral en el corto plazo. Esta evaluación integral también significa una línea base para poder evaluar los progresos y cambios logrados en el proceso de intervención.

*-Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E)-*

### Indicadores

- Debe existir un protocolo de ingreso que facilite la adaptación e integración de los niños, niñas y adolescentes en el nuevo contexto de vida. Conforme a este protocolo, cada uno será tratado en el momento de su ingreso desde la posición más cercana y abierta posible, considerando su situación, edad, causa de ingreso entre otros factores. El recibimiento debe favorecer sentirse acogido, facilitando su sentimiento de seguridad y su adaptación, recibiendo la información mínima necesaria para su integración, como es el funcionamiento de la institución, características de la cultura institucional, distribución del recinto, etc., siendo presentado al personal y a sus compañeros, y disponiendo del tiempo de atención personal suficiente en los primeros momentos.

- Existirá un procedimiento y unas técnicas establecidas para la evaluación de necesidades de los/as niños, niñas y adolescentes que ingresan, incluyendo técnicas de observación para el equipo educativo y pruebas psicológicas si son necesarias para obtener un diagnóstico enfocado a diseñar el tratamiento más apropiado. En esta evaluación se consignará la información necesaria que se debe recabar (expediente, informes previos, documentación escolar y sanitaria, etc.) y las evaluaciones a realizar por otros profesionales (examen médico, psiquiátrico, psicológico etc.), así como el tiempo destinado a completar esta evaluación de necesidades.

La evaluación debe considerar:

- Necesidades que derivan de los siguientes aspectos: la edad y nivel de desarrollo; la experiencia de separación familiar; los efectos de las experiencias de desprotección o maltrato; la situación emocional; los problemas conductuales o de desarrollo; los trastornos de salud mental; los puntos fuertes, habilidades e intereses.
- Una perspectiva ecosistémica, que considere al niño, niña o adolescente en su contexto individual, familiar, social y comunitario, de modo de poder evaluar los factores protectores y de riesgo en cada uno de los niveles mencionados.
- La evaluación de la familia, su colaboración, compromiso y corresponsabilidad.
- Necesidades derivadas de la identidad, considerando la identidad cultural de los niños, niñas y adolescentes procedentes de otros países o pertenecientes a otros grupos culturales o étnicos; la identidad de género de los niños y niñas LGTBI.
- La detección lo más inmediata posible de comportamientos especialmente graves como conductas auto lesivas, abuso de sustancias, sintomatología depresiva, riesgo o ideación suicida, etc., que pudieran requerir intervenciones urgentes.

#### » Estándar 4: Elaboración de un plan de intervención individualizado

Todos los niños, niñas y adolescentes deberán contar con un plan de intervención individual que sea técnicamente riguroso, con objetivos concretos y medibles, que establezca plazos e indicadores de logro. Dicho plan de intervención debe ser co-construido con los niños, niñas y adolescentes de acuerdo con la evolución de sus facultades, elaborado en forma interdisciplinaria, adoptándose todas las medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica y la reintegración social y garantizando en la máxima medida posible el desarrollo integral en atención a su autonomía progresiva. Los planes de intervención deberán tener especialmente en cuenta las características y necesidades de los niños, niñas y adolescentes, poniendo especial atención en aquellos en situación de discapacidad ya sea esta transitoria o permanente física o mental, asimismo a aquellos niños, niñas y adolescentes con problemas de salud mental, aquellos en situación de especial vulnerabilidad (migrantes, indígenas, etc.) y a aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentren en acogimiento alternativo, a causa de la prisión u hospitalización prolongada de sus padres. Los niños, niñas y adolescentes deben conocer el plan de intervención, participar de acuerdo con el desarrollo de sus facultades en la fijación de metas y objetivos y en la evaluación que se debe realizar en forma periódica.

### » Relevancia

El plan de intervención individualizado permite tener un enfoque interdisciplinario, favoreciendo un seguimiento periódico que permite ir ajustando las intervenciones a las necesidades detectadas en las evaluaciones periódicas que se realizan, de modo de no insistir en intervenciones que no dan un adecuado resultado.

*-Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E)-*

#### Indicadores

- Todo plan se debe realizar en un tiempo razonable desde el ingreso (primer mes) y tras la evaluación inicial de necesidades.
- El plan será realizado de forma técnicamente rigurosa, con objetivos realistas, concretos, medibles y detallando los medios para su logro. Es producto del trabajo de un equipo interdisciplinario, con la participación de los niños, niñas y adolescentes de acuerdo con el desarrollo de sus facultades, en el que se incorporan los necesarios aspectos educativos con los psicológicos, clínicos, médicos y sociales.
- El plan de intervención debe contar con estrategias y medidas específicas para favorecer la identidad de los/as niños, niñas y adolescentes, por lo que es relevante que se planifique una metodología adecuada para el registro de su estadía en el centro y así poder a futuro reconstruir su historia. Cuando los/as niños/as son muy pequeños/as, este registro debe ser una actividad realizada por los profesionales y educadores/as de trato directo.
- El plan podrá incorporar además objetivos educativos, pre-laborales o laborales, comunitarios y terapéuticos que aborden sus necesidades, intereses y competencias.
- El plan se revisará periódicamente (al menos mensualmente) y se actualizan o se modifican mediante decisiones del equipo interdisciplinario. Los/as niños, niñas y adolescentes participarán, de acuerdo con sus posibilidades, en la elaboración y evaluación de su propio plan. El seguimiento y evaluación de cada caso se realiza incluyendo medidas específicas, fiables y válidas, preferentemente estandarizadas, que permitan objetivar los logros de las intervenciones.
- El plan debe reflejarse en informes de seguimiento.
- Para la implementación del plan es esencial la coordinación interinstitucional, con los distintos sectores y programas intervinientes. (salud, educación, justicia, SENDA, programas de la oferta programática de SENAME, programas de curaduría *ad litem*, entre otros)

### » Estándar 5: proceso de egreso y apoyo post egreso

El egreso, deberá ser concebido como un proceso gradual y supervisado, que considere acciones de seguimiento las cuales deberán estar contenidas en un plan de egreso que tome en consideración la edad del niño, niña o adolescente la evolución de facultades y madurez, es decir de acuerdo con su desarrollo evolutivo y a sus necesidades específicas. Asimismo, dicho plan de egreso debiese contener acciones de reinserción social, a la vida familiar a la educación o trabajo, las cuales deberán tener en cuenta su género, edad, condiciones o circunstancias particulares. La institución debe elaborar un plan de egreso, desde el momento del ingreso y un acompañamiento al niño, niña o adolescente durante un periodo a determinar con posterioridad al egreso.



## » Relevancia

Los programas de acogimiento en residencias y en los centros privativos de libertad deben ser por el tiempo más breve posible, considerando la etapa de desarrollo de los/as niños, niñas y adolescentes. Por lo tanto, la preparación para el egreso es fundamental, de modo de evitar que los/as niños, niñas o adolescentes permanezcan en los centros (especialmente en las residencias) por la falta de alternativas para el egreso. La preparación para el egreso debe comenzar desde el ingreso a la residencia o centro privativo de libertad, generando habilidades para el desarrollo de la autonomía progresiva que permita la capacidad de independencia e interdependencia<sup>4</sup>, en el sentido de ser capaz de interactuar con el entorno para la satisfacción de sus necesidades.

*-Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E)-*

### Indicadores

- La reintegración de los/as niños, niñas y adolescentes en su entorno anterior a la residencia o centro debería concebirse como un proceso gradual y supervisado, acompañado de medidas de seguimiento y apoyo que tengan en cuenta la edad, sus necesidades y desarrollo evolutivo y la causa de la separación. Se basa en la evaluación interdisciplinaria de los resultados del plan, mediante técnicas objetivas, fiables y válidas
- El proceso de transición del acogimiento a la reinserción familiar y social debería tener en cuenta el género, la edad, el grado de madurez y las circunstancias particulares de su trayectoria de vida y comprender orientación y apoyo, en especial para evitar situaciones de vulneración de derechos. Los/as niños, niñas y adolescentes participaran, de acuerdo con sus posibilidades, en la posibilidad de su egreso y en su planificación.
- Siempre que fuera posible, se debe asignar al niño, niña o adolescente un acompañamiento que pueda facilitar su independencia al cesar su estadía en la residencia o centro.
- Desde un tiempo adecuado anterior a la salida, en cualquiera de sus variantes, se debe garantizar que exista un periodo de adaptación al contexto que se le va a derivar (familia, nuevo hogar, etc.) previo a la salida definitiva, permitiendo que paulatinamente se involucre en el nuevo contexto.
- Se debería proporcionar en el egreso y durante su reinserción familiar y social el acceso a los servicios sociales, jurídicos y de salud y una asistencia financiera adecuada.
- Se debe trabajar con la comunidad donde el/ la niño, niña o adolescente se incorpora los factores de discriminación y estigmatización para lograr un efectivo egreso, sensibilizando a la comunidad y coordinando con las diferentes instituciones tales como educación, municipalidad, entre otros.

<sup>4</sup> El concepto de interdependencia se refiere a la necesidad que tiene cada persona de vivir dentro de una red de apoyo, ya sea de amigos, familia, otras figuras relevantes de la comunidad. El enfoque de interdependencia cambia el enfoque de vida independiente, por generar habilidades para construir redes, conexiones y confianzas para vivir en conexión con otros.

### » Estándar 6: Gestión y organización de la residencia o centro

Deberá llevarse un completo registro de los/as niños, niñas y adolescentes desde el momento de su ingreso a la residencia de acogimiento o centro privativo de libertad, que contenga todos los datos personales de manera completa y fiable de su identidad, causas de su internamiento o privación de libertad, detalle de su historial médico sobre su salud mental y física, asimismo los antecedentes escolares existentes que den cuenta de su nivel de escolaridad, si existen necesidades de apoyos extraordinarios (fonoaudiólogos/as, terapeuta ocupacional o psicopedagogos/as educador/a diferencial) con la finalidad de poder tener acceso efectivo a derechos como la salud, educación etc. Dicho registro deberá mantenerse actualizado consignando cada uno de los eventos importantes durante la estadía de los niños, niñas y adolescentes.

La residencia y los centros privativos de libertad deberán tener protocolos para los funcionarios, que sean conocidos por los/as niños, niñas y adolescentes sobre la intervención en situaciones de crisis.

Las instituciones deberán llevar un orden y registro exhaustivo en términos económicos, de registro de los/as niños, niñas y adolescentes y sus expedientes y del personal. Así también deberán contar con protocolos, orientaciones y directrices, para el a) ingreso y egreso, b) elaboración de planes de intervención, c) intervenciones en crisis, d) supervisión de los equipos.

#### » Relevancia

Los programas deberán tener la información de los/as niños, niñas y adolescentes que permitan el acceso de estos a todos los programas sociales que requieren, de igual forma deben de tener la información necesaria que permita el control y la evaluación de estos programas.

Para evitar situaciones de abuso de poder o maltrato, es indispensable de la existencia de protocolos de actuación frente a las situaciones de crisis, conocido por los niños y niñas.

La protocolización de los procesos que se realizan en las residencias de protección y en los centros privativos de libertad son relevantes para las protecciones de los/as niños, niñas y adolescentes como consideración primordial el interés superior de estos.

*-Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E)-*

#### Indicadores

- La residencia o centro tendrá un reglamento en que se especifican las cuestiones más concretas de funcionamiento, incluyendo criterios para aplicar las consecuencias educativas y los protocolos de actuación en situaciones como fugas, contención, autolesiones, etc. Estos reglamentos deben ser explicados y de fácil comprensión a los niños, niñas y adolescentes.
- La residencia o centro realiza anualmente memorias de actividades y un plan de mejoras en función de sus evaluaciones internas y/o externas.
- Los turnos se diseñarán en función de las necesidades de los/as niños, niñas y adolescentes y están basados en la mayor continuidad y estabilidad posibles para favorecer los procesos de vinculación y relación entre estos y el personal. La estabilidad y permanencia de las figuras cotidianas de cuidado es esencial para el establecimiento de una buena relación de apego, especialmente para el grupo de niños y niñas más pequeños/as.

- El diseño de turnos deberá evitar el trabajo en rotaciones intensivas que obligan a largas jornadas en varios días seguidos y a posteriores días de descanso, lo que provoca una relación intermitente con los/as niños, niñas y adolescentes.
- Los turnos tendrán la flexibilidad necesaria para realizar cambios y refuerzos en función de las distintas situaciones que se producen: nuevos ingresos, casos especialmente complejos, etc. Los tiempos de relevo entre turnos del personal de atención directa cuentan con un margen suficiente que permite el intercambio de información.
- Los horarios del director igualmente deberán ser de jornada completa, de modo de cubrir tiempos tanto de mañana como de tarde para supervisar el funcionamiento del programa.

#### » Estándar 7: Necesidades básicas materiales (alimentación, ropa, higiene, entre otros.)

Deberán tomarse todas aquellas medidas y acciones que garanticen la protección y los cuidados necesarios para asegurar la cobertura de las necesidades básicas de bienestar de los niños, niñas y adolescentes. Se debe contar con la cobertura de necesidades básicas como agua potable, alimentación adecuada a la etapa de desarrollo, vestimenta, de acuerdo con su desarrollo evolutivo y zona geográfica y época del año, implementos de higiene personal y manejo de dinero.

#### » Relevancia

Las necesidades básicas materiales es el punto de partida que debe considerar toda institución en su relación con niños, niñas y adolescentes que permanecen en los centros. La comida, la alimentación, los hábitos de higiene son elementos importantes para su autoestima e identidad. Las coberturas de las necesidades básicas no pueden ser utilizadas como forma de incentivo o castigo. El manejo del dinero es importante para el logro de su autonomía progresiva y la preparación para la vida independiente.

*-Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E); Regla 36, 37. Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana)-*

#### Indicadores

- La alimentación de los/as niños, niñas y adolescentes estará planificada atendiendo a criterios de necesidades de nutrición, intolerancias y alergias alimentarias, como también preferencias personales, adecuando los alimentos a las edades y sus correspondientes exigencias, así como a las diferentes necesidades según zonas geográficas y épocas del año, cultura, etnia.
- Los momentos de las comidas constituyen un espacio de relación y educativo donde no sólo se cubren estas necesidades básicas, sino que se aprenden otras cuestiones relativas a normas, costumbres y actitudes ante nuevos alimentos. Se debe priorizar que las instancias de alimentación (desayuno, almuerzo, once, cena) sean compartidas por los/as niños, niñas y/o adolescentes y el personal, produciendo un ambiente distendido, familiar y propicio para la conversación y la interacción.

- Los/as niños, niñas y adolescentes, en la medida de lo posible, serán animados a participar en la elaboración de las comidas y a realizar sugerencias sobre su planificación.
- Los/as niños, niñas y adolescentes deberán contar con el vestuario suficiente y adecuado para las diferentes situaciones y actividades. Se pondrá a su disposición en armarios en las habitaciones, convirtiéndose el uso y el orden de la misma en materia de trabajo educativo.
- La compra de vestuario, accesorios e implementos personales se lleva a cabo de manera normalizada, acudiendo a las tiendas existentes en la comunidad en compañía de los niños, niñas o adolescentes, salvo causas muy justificadas, para garantizar que de acuerdo a su etapa del desarrollo puedan escoger de acuerdo a su propia identidad, cultura, costumbre o gustos.
- La residencia o centro deberá contar con los productos básicos habituales adecuados a las diferentes edades para su higiene y aseo personal, especialmente para la adolescencia tales como útiles de afeitarse, desodorantes, productos para el cabello y cosméticos.
- Se deberá disponer de equipo higiénico para las necesidades de las niñas y adolescentes durante su menstruación, como también recibir la formación necesaria para elegir y saber utilizar las alternativas que prefieran.
- El uso de dinero por parte de los/as niños, niñas y adolescentes, considerando su nivel de desarrollo y evolución de sus facultades, debe de implementarse en el contexto del fortalecimiento de su autonomía progresiva.

#### » Estándar 8: Acceso efectivo a la educación

Todos/as los/as niños, niñas y adolescentes deben tener acceso a la educación y formación de acuerdo a su edad, etapa del desarrollo, necesidades e intereses. Se deben buscar los apoyos necesarios cuando exista exclusión escolar, rezago escolar o problemas de rendimiento escolar.

Se debe favorecer en la institución la formación de hábitos de estudios y el apoyo para superar los problemas de aprendizaje.

#### » Relevancia

La educación recibida y el nivel de formación es relevante para la integración social y comunitaria, desarrollo de herramientas integrales para la vida, espacio de socialización secundaria fundamental y disminuir la exclusión social.

*-Observación General N° 1: Propósitos de la educación; Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E); Regla 38, 41. Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana)-*

## Indicadores

- Los/as niños, niñas y adolescentes que están en residencias de protección deberán estar escolarizados en centros educacionales externos y cercanos a la residencia, bajo los criterios de la mejor cobertura de sus necesidades particulares y facilidad para los desplazamientos.
- Se debe disponer de nivelación de estudios para niños, niñas o adolescentes con rezago escolar.
- La residencia o los centros privativos de libertad deberán disponer de todos los materiales necesarios, para que los/as niños, niñas y adolescentes puedan realizar sus tareas según lo estipulado en cada establecimiento escolar, como también contar con programas de apoyo y reforzamiento escolar.
- Es deber del personal de la residencia o centro apoyar el logro escolar y un buen rendimiento que permitan dar la oportunidad de la mayor cualificación posible en el futuro, como también entregar orientación vocacional.
- El apoyo en tareas escolares se deberá realizar del modo más personalizado posible.

### » Estándar 9: Acceso efectivo a la salud y calidad de vida

Todos/as los/as niños, niñas y adolescentes tanto en el sistema de protección, como en responsabilidad penal adolescente tendrán acceso efectivo a la salud, comprendiéndose dentro de esto, una debida nutrición, atención y apoyo psicológico (que incluye reparación del trauma) gestión de medicamentos, primeros auxilios, salud dental, salud sexual y reproductiva etc., acceso a tratamientos médicos y dentales de calidad y gratuitos cuando lo requieran, así como una adecuada educación a estilos de vida saludable, incluyendo la educación afectivo-sexual, asegurándose el derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual y social.

### » Relevancia

Todos/as los/as niños, niñas y adolescentes tienen derecho a tener acceso a los servicios de salud y tratamiento de las enfermedades y rehabilitación en salud. El acceso a la salud debe comprender tanto la atención sanitaria como la prevención y la educación para una adecuada calidad de vida, de modo de evitar riesgos a los que puede estar enfrentada esta población.

Asegurar el acceso a la salud integral y a la prevención en salud es esencial para la implementación de un plan integral de intervención.

*-Observación General N° 3: El VIH/SIDA y los derechos del niño; Estándar de Acceso a la Salud General N° 4: La salud y el desarrollo de los adolescentes en el contexto de la Convención sobre los Derechos del Niño; Observación General N° 7: Realización de los derechos del niño en la primera infancia; Observación General N° 15: El derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud; Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E); Regla 53, 54. Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana)-*

## Indicadores

- Todos/as los/as niños, niñas y adolescentes serán evaluados/as inicialmente en cuanto a su desarrollo psicológico para detectar las áreas de su desarrollo que son necesarias de fortalecer, de modo de requerir las intervenciones necesarias.
- El tratamiento psicofarmacológico solo se utiliza por prescripción terapéutica del/la psiquiatra y se debe monitorizar en el correspondiente registro de salud. No podrá ser utilizado por el personal no médico, como una manera de control o contención. El uso de psicofármacos debe tener una justificación clara de acuerdo con un diagnóstico clínico establecido en las categorías internacionales válidas. Se debe señalar el tiempo aproximado de su uso. Cada niño, niña y adolescente deben recibir una información adecuada al nivel de desarrollo de sus capacidades, las características del tratamiento y los posibles efectos secundarios que estos pueden tener.
- Todos/as los/as niños, niñas y adolescentes tienen un registro detallado y actualizado de las intervenciones sanitarias que vayan realizándose, con especial atención a problemas crónicos, alergias o enfermedades que requieran cuidados y protección específicos, así como tratamientos psicológicos, psicomotricidad, farmacológico, etc.
- El registro se realiza en un formato que permite transferirse con facilidad en el caso de una transición a otra residencia o centro.
- Se debe contar con protocolos claros de administración de medicamentos, en donde se señale el o la responsable de su administración y control.

### » Estándar 10: Participación de niños, niñas y adolescentes

Los/as niños, niñas y adolescentes deben participar de acuerdo al desarrollo de sus facultades en la co-construcción de su plan de intervención, o respecto de cualquier medida que se adopte durante su estadía y les afecte, como por ejemplo las normas de convivencia, actividades recreativas, para lo cual deberán estar debidamente informados para que pueda formarse un juicio propio y así poder opinar y participar. Debería respetarse plenamente el derecho a ser oído y a que sus opiniones se tengan debidamente en cuenta de forma adecuada a su desarrollo evolutivo y sobre la base de su acceso a toda la información necesaria. Se deberán implementar actividades y estrategias de participación, de acuerdo a la etapa de desarrollo de cada uno/a.

Todos/as los/as niños, niñas y adolescentes deberán contar con un/a abogado/a que represente sus derechos. Para un adecuado proceso de participación en los distintos niveles señalados es fundamental contar con información adecuada sobre los distintos ámbitos de sus vidas.

### » Relevancia

La participación de los/as niños, niñas y adolescentes de acuerdo al desarrollo de sus facultades debe ser un pilar básico en las instituciones. La participación no solamente es un derecho, sino que un mecanismo de desarrollo y bienestar. El contexto residencial o de centros privativos de libertad significa múltiples oportunidades de participación y toma de decisiones, siendo un factor relevante para su proceso de autonomía.

*-Observación General N° 12: El derecho del niño a ser escuchado; Estándares De Calidad En Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E); Regla 75. Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana)-*

## Indicadores

- Todo el personal deberá fomentar y alentar en los/as niños, niñas y adolescentes, la toma de decisiones con conocimiento de causa, teniendo en cuenta los riesgos aceptables, su edad y su desarrollo evolutivo.
- La residencia o centro fomentará espacios de discusión en grupo de modo que los/as niños, niñas y adolescentes se beneficien de la experiencia de participación y toma de decisiones, debatiendo y elaborando propuestas consensuadas. Estas pueden referirse a decisiones de planificación de actividades, decisiones de compras y presupuesto, normas o cualquier otro tema que permita poner en práctica habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones.
- Los/as niños, niñas y adolescentes en función de su edad y su desarrollo, participan en la elaboración de su plan de intervención, tanto en el proceso de evaluación de sus necesidades, como de programación de los objetivos y de valoración de los logros obtenidos.
- Dentro de la actividad de evaluación interna de la residencia o centro, figura algún procedimiento de valoración de la satisfacción de los/as niños y jóvenes con la atención recibida.
- Deben existir mecanismos y canales confidenciales para que los/as niños, niñas y adolescentes puedan hacer denuncias en relación a la institución, así como sugerencias.

### » Estándar 11: Actividades recreativas y de esparcimiento

Todos/as los/as niños, niñas y adolescentes tendrán derecho al descanso, a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento, promoviendo su participación plena en la vida cultural y artística propiciándose oportunidades apropiadas, en condiciones de igualdad, de participar en la vida cultural, artística, recreativa y de esparcimiento, tanto dentro como fuera de la residencia. El diseño del centro y el medio físico deberá contar con espacios de asociación con sus compañeros y áreas verdes que faciliten actividades de esparcimiento.

### » Relevancia

La participación de niños, niñas y adolescentes en actividades recreativas y de la comunidad favorecerá el desarrollo de sus habilidades sociales, facilitando la convivencia entre los miembros del centro, la integración social y comunitaria.

*-Observación General N° 17: El derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes; Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E); Regla N° 12, 18, Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana)-*

### Indicadores

- La residencia o centro deberá desarrollar un programa educativo para la gestión saludable del ocio y tiempo libre adaptado a las diferentes edades, intereses, género y culturas.
- Las residencias deberán propiciar la relación con la comunidad, facilitar la participación de los/as niños, niñas y adolescentes en actividades culturales, deportivas, artísticas externas a la institución, de modo de que tengan la oportunidad, no sólo de aprender nuevas habilidades y disfrutar del ocio, sino también de establecer nuevas amistades y vínculos.
- Se deberá reforzar la creación y mantenimiento de una red amplia de apoyos sociales para cada niño, niña y adolescente, incluyendo integrantes de la familia, amistades y personas significativas. La residencia o centro establecerá criterios explícitos para que los/as niños, niñas y adolescentes puedan traer a sus amistades, especialmente en celebraciones como cumpleaños o días señalados.
- Deberá permitirse que los/as niños, niñas y adolescentes satisfagan las necesidades de su vida religiosa y espiritual.
- Se deberá trabajar la identidad cultural y el mantenimiento de las costumbres de los/as niños, niñas y adolescentes procedentes de otros países y otras culturas, siempre que sean compatibles con su interés superior.

### » Estándar 12: Buen trato y protección contra el abuso

Todo/a niño/a, niña y adolescente debe ser tratado en todo momento con dignidad, respeto y afecto, asimismo debe gozar de una protección efectiva contra el abuso, el descuido y toda forma de explotación, para lo cual deberán tomarse todas las medidas apropiadas para garantizar su protección. Se garantizará la protección contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos, tomándose todas las medidas apropiadas para garantizar que el niño, niña o adolescente se vea protegido contra toda forma de discriminación o castigo, torturas u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes o decisión arbitraria o ilegal.

Se deben tomar medidas para prevenir situaciones de maltrato y abuso, tanto entre pares, como entre los adultos y los niños, niñas y adolescentes. Las medidas deben ir desde la promoción del buen trato a protocolos que sancionen comportamientos o acciones vulneradoras de derechos.

Las medidas disciplinarias que se apliquen a niños, niñas o adolescentes por comportamientos inadecuados deben ser constructivas, idóneas y proporcionales a lo ocurrido, conocidas con anticipación a su aplicación tanto por estos/as como por los funcionarios/as .

### » Relevancia

El derecho a la integridad física y psicológica es básico en toda institución de acogimiento, como un requisito fundamental para el respeto a la dignidad e integridad física y psicológica de los niños, niñas y adolescentes.



*-Observación General N° 8: El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigos crueles o degradantes, Observación General N° 9: Los derechos de los niños con discapacidad, Observación General N° 10: Los derechos del niño en la justicia de menores, Observación General N° 11: Los niños indígenas y sus derechos en virtud de la Convención, Observación General N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia; Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E).*

### Indicadores

- Todo niño, niña y adolescente debe ser tratado en todo momento con dignidad y respeto y debe gozar de una protección efectiva contra el abuso, el descuido y toda forma de explotación, ya sea por parte de sus acogedores o por sus pares.
- Son prohibidas todas las medidas disciplinarias y de control del comportamiento que constituyan tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes, incluidas las medidas de aislamiento e incomunicación o cualesquiera otras formas de violencia física o psicológica que puedan poner en peligro la salud física o mental del niño, niña o adolescente.
- Las sanciones disciplinarias deben quedar registradas, especificando la causa de la sanción, las circunstancias en las cuales se produce, la referencia a la norma previamente establecida y el resultado de la sanción.
- No se debería autorizar el uso de la fuerza ni de medidas de coerción de cualquier tipo a menos que tales medidas sean estrictamente necesarias para salvaguardar la integridad física o psicológica del niño, niña o adolescente o de otras personas. No se permiten contenciones físicas que no estén estrictamente reguladas en un protocolo. Debe quedar registro de toda contención física o farmacológica, especificándose la situación y los resultados
- La residencia o centro debe tener mecanismos para garantizar el control de las relaciones abusivas entre niños, niñas y adolescentes, de modo que no se produzcan hechos de esta índole. Se prestará especial atención a estas situaciones, especialmente por las noches cuando suele haber menos personal.
- La residencia o centro contempla una estrategia previamente definida para la prevención del bullying o acoso entre pares entre ellas garantizar que todos niños, niñas y adolescentes tengan la suficiente confianza y seguridad para exponer sus problemas a los educadores o a otras personas que puedan ayudarles.
- La residencia o centro garantiza mecanismos que prevengan relaciones abusivas por parte de los adultos, de modo que los niños, niñas y adolescentes conozcan el modo de ponerse en contacto con los responsables de la institución u otras instituciones de protección para exponer su reclamación o queja con confianza y confidencialidad respecto de algún funcionario, o bien realizar una denuncia.
- Las expectativas de lo que es la conducta apropiada e inapropiada están claramente establecidas y comprendidas por todos/as, con la participación activa de los/as niños, niñas y adolescentes en su definición.
- Todo el personal deberá prestar especial atención a la detección de situaciones de riesgo y a mantener una respuesta consistente y adecuada que permita cambios positivos. Existe un clima de trabajo en equipo coherente y sistemático en este aspecto.

### 4.3.2 | ESTÁNDARES ESPECÍFICOS PARA RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN

#### » Estándar específico 1: Temporalidad

El acogimiento residencial debe ser de ultima ratio, y privilegiarse siempre otras formas de cuidado alterativo, esto debe ser corroborado al revisarse los casos.

En caso de que no exista otra alternativa, o bien dadas las necesidades y características de los niños, niñas o adolescentes la única alternativa es el acogimiento residencial, este debe establecerse de manera temporal y evitar que el acogimiento sea indefinido. De todas formas siempre deberá existir una estructura y organización de la residencia como un hogar unifamiliar o de varios hogares diferenciados que permitan el desarrollo y la satisfacción máxima del interés superior de cada niño, niña o adolescente en conformidad a su ciclo vital, madurez y evolución de facultades. La separación de su propia familia debería considerarse como medida de último recurso y, en lo posible, ser temporal y por el menor tiempo posible.

#### » Relevancia

Como se trata de una medida de última ratio, salvo en casos excepcionales en que dadas las necesidades y contexto individual del niño, niña o adolescente la única posibilidad sea el acogimiento residencial, es esencial plantear el estándar de temporalidad es decir que la regla general sea que la medida de internación del niño, niña o adolescente sea una medida transitoria y temporal, asegurándose que permanezcan un tiempo acotado y por consiguiente trabajar por todos los medios el retorno del niño a su familia o bien se intentarán modalidades de acogimiento familiar o adopción. Esto es relevante ya que el derecho del niño a vivir en familia debe ser prioritario (salvo excepciones en que la única posibilidad sea el acogimiento residencial) y por consiguiente garantizar la temporalidad de la medida de separación es esencial en el ejercicio de ese derecho. Adicionalmente, es importante señalar que diversos estudios refieren las consecuencias psicológicas y la afectación en el adecuado desarrollo de niños, niñas y adolescentes en situación de internación en residencias.

*-Artículos 3,6, 9 y 25 CDN Párrafo 12 Directrices de modalidades alternativas de cuidado de niños, Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E) Observación General 4 La salud y el desarrollo de los adolescentes en el contexto de la Convención sobre los Derechos del Niño Observación General 14: El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial-*

#### Indicadores

- La intervención del acogimiento deberá ser excepcional, temporal, transitoria y además por el menor tiempo posible, ante todo a lograr que el niño permanezca o vuelva a estar bajo la guarda de sus padres o, cuando proceda, de otros familiares cercanos familias u otro/s adulto/s significativo/s no familiares, debiendo ser estos apoyados en su función cuidadora.
- La pobreza económica y material o las condiciones que deriven de ello, no deberían constituir nunca justificación para separar un niño del cuidado de sus padres sino que solo debe ser considerado como un indicio de necesidad.
- Los hermanos que mantiene vínculos fraternos no deberían ser separados, a menos que el permanecer juntos se considere contrario a su interés superior.

- El recurso al acogimiento residencial debería limitarse a los casos en que ese entorno fuera específicamente apropiado, necesario y constructivo para el niño, niña o adolescente interesado y redundase en favor de su interés superior.
- El acogimiento alternativo de los niños y niñas de corta edad, especialmente los de menos de 3 años, debería ejercerse en un ámbito familiar, a menos que sean separados hermanos o el acogimiento sea urgente.

### » Estándar específico 2: Contacto, apoyo e intervención familiar

Todos/as los/as niños, niñas o adolescentes deberán tener contacto con sus familiares o personas significativas, a menos que esto atente contra su interés superior, siempre deberá ser escuchada su opinión respecto a dicho contacto (quiénes, cuanto, cuando quiere verlos y en qué condiciones, entre otras cosas). La residencia deberá contar con un plan de apoyo e intervención con el sistema familiar que permita restituir (de ser posible) el derecho del vivir en familia. En la elaboración de dicho plan debiese ser informado y contar con la participación del niño, niña o adolescente y asimismo su abogado/a.

#### » Relevancia

El derecho a vivir en familia debe ser una primera prioridad, tal como lo señala la CDN, las Directrices de las Naciones Unidas y la mayoría de la doctrina nacional e internacional, siempre la separación del niño de su entorno familiar y comunitario debe ser el último recurso, excepto en aquellos casos en que en razón de sus características y circunstancias deba privilegiarse excepcionalmente la modalidad de acogimiento residencial, pero la regla general es que este sea de última ratio y además por tiempos acotados mientras se logra superar las barreras o impedimentos que provocaron la separación del niño, niña o adolescente de su familia. Por consiguiente, es relevante que niños niñas y adolescentes puedan mantener contacto con quienes son sus familiares o bien personas significativas<sup>5</sup>. Para lograr el desarrollo integral de un niño, niña o adolescente es fundamental que crezca en un ambiente cercano y familiar de protección, donde el afecto, el cuidado le permitan lograr una vida autónoma, independiente, con capacidad de pertenecer a redes sociales de apoyo.

*-Artículos 3, 9 CDN Párrafo 12 Directrices de modalidades alternativas de cuidado de niños, Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E).*

#### Indicadores

- Deberán utilizarse diversos métodos y técnicas complementarias para el apoyo familiar, que pueden variar a lo largo del proceso de apoyo, tales como las visitas domiciliarias, las reuniones de grupo con otras familias, la presentación y discusión de casos y la asunción de compromisos por parte de la familia o adulto significativo/cuidador.

<sup>5</sup> En este caso hablamos de personas significativas y no de adultos significativos ya que es posible que el contacto sea necesario con adultos o niños, niñas y adolescentes, por ejemplo, hermanos/as, primos/as etc.

- Desde el protocolo de ingreso se debe prestar atención a la familia o adulto significativo/cuidador estableciendo la vinculación necesaria con el equipo de la residencia y el educador. Se mantendrán de manera periódica reuniones con la familia para evaluar la situación global del niño, niña y adolescente y de su familia y/o entorno de cuidado, así como otros ámbitos que sean relevantes de considerar.
- Siempre de acuerdo a lo establecido en las medidas administrativas, o judiciales cuando existan, el equipo de la residencia facilita y estimula los contactos entre las familias y sus hijos/as, incluyendo no sólo las visitas sino también los contactos telefónicos o de otro tipo.
- Las medidas disciplinarias no deben establecer como sanción por mala conducta u otro motivo la prohibición o limitación de las visitas y/o comunicaciones con sus familiares o personas significativas.
- Los momentos de visitas y otros contactos con los niños, niñas o adolescentes por parte de las familias o personas significativas tienen por objeto generar instancias de encuentro. Cabe señalar que las instancias de las visitas deberán diferenciarse de las instancias de intervención, estos últimos deberán ser aprovechados por el equipo de la residencia para tratar de establecer vínculos positivos que permitan una buena coordinación en la intervención del caso, entendiéndose que el foco de dicha intervención del caso estará puesto en el trabajo con las familias o figuras significativas, conocerlos, interactuar con ellos y lograr que adhieran y se vinculen.
- Las residencias en que se realizan visitas familiares disponen de espacios adecuados para ello, tanto para los que requieren intimidad como para las que deben ser supervisadas.
- Las residencias deben establecer la posibilidad de varios días y horarios extendidos, para así generar verdaderas opciones que permitan el contacto efectivo de quienes trabajan o bien viven lejos o ambas situaciones, intentando que tanto los familiares como personas significativas puedan compatibilizar su vida laboral y otros factores con las instancias de visita, pudiendo así generarse el contacto con el/la niño, niña o adolescente.
- Las visitas y contactos con las familias o adulto significativo/cuidador son registradas en un soporte que permita su seguimiento y evaluación.
- El personal presta especial atención a los efectos que las visitas tienen sobre el bienestar de los niños, niñas o adolescentes, proporcionando el necesario apoyo cuando sea necesario.
- Las familias o adulto significativo/cuidador con las que se trabajan planes de reunificación participan en aquellas cuestiones que les afectan, decisiones acerca de los/as hijos/as, planes de fin de semana y vacaciones, etc.
- Cuando el proceso de reunificación avanza, las familias van asumiendo gradualmente algunas responsabilidades como las visitas al médico, al tutor escolar, compras de ropa, etc., con o sin compañía de los educadores.
- Se ofrece a las familias la posibilidad de recibir sesiones terapéuticas, con sus hijos/as o separadamente, de forma que sea posible abordar y en lo posible superar las situaciones que dieron lugar a la separación del niño, niña o adolescente de su entorno familiar.

- Se deberá apoyar la preparación del niño, niña o adolescente y a la familia o adulto significativo/cuidador para su posible regreso a esta y dicha reinserción será evaluada por una persona o un equipo debidamente designado que tenga acceso a asesoramiento multidisciplinario, en consulta con los distintos actores involucrados.
- La reintegración del niño o niña en su familia y/o figuras significativas debería concebirse como un proceso gradual y supervisado, acompañado de medidas de seguimiento y apoyo que tengan en cuenta la edad del niño, niña y adolescente sus necesidades y desarrollo evolutivo y la causa de la separación.

### » Estándar específico 3: Egreso, revinculación y reintegración familiar y comunitaria y transición a la vida independiente

El plan de intervención del niño, niña o adolescente en contexto de residencia deberá considerar (en aquellos casos en que no haya sido posible encontrar otra alternativa al acogimiento residencial) la preparación del tránsito a la edad adulta e independiente, es preciso entender dicha preparación siempre como un proceso que comienza desde el ingreso a la residencia, considerándose de manera integral y transversal en los planes de intervención de esta forma los objetivos de dicho plan estarán siempre orientados a dicha preparación. Es preciso señalar que este proceso deberá considerar las capacidades y circunstancias personales del niño, niña o adolescente.

Es fundamental empezar la preparación de las aptitudes profesionales a una edad temprana, evolucionando hasta un programa académico funcional. Esta formación debe extenderse a los niños, niñas o adolescentes con discapacidad, adecuando a sus propias necesidades dicho programa académico funcional.

Para aquellos/as adolescentes que se preparan para abandonar el sistema de cuidado alternativo: la residencia deberá contar con un plan y estrategia para preparar esta transición, tener acceso a empleo, continuación de los estudios, vivienda y apoyo psicológico, apoyándolo en el acceso a programas sociales, jurídicos, de salud y apoyo financiero existentes, dicho plan deberá contar siempre con la participación del adolescente.

Este estándar implica la existencia de un financiamiento adecuado para apoyar la reintegración, asimismo es necesario que exista una legislación clara y orientación sobre todas las etapas del proceso de reintegración, de otra manera el egreso de los adolescentes al cumplir la mayoría de edad se traducirá en adolescentes en situación de calle o en condiciones de vida extremadamente precarias.

#### » Relevancia

La preparación del tránsito a la edad adulta e independiente sea de acuerdo con las capacidades y circunstancias personales del niño, niña o adolescente, entendiendo dicha preparación como un proceso desde el ingreso. La dirección y orientaciones de quienes están a cargo del cuidado de los niños, niñas o adolescentes deben ser apropiadas para que el niño ejerza los derechos reconocidos en la CDN, esto significa un enfoque de derechos y de desarrollo, lo cual es importante ya quede en conformidad a la evolución de sus facultades puedan llegar a ser adultos, autónomos, preparados/as para asumir la vida de manera independiente e interdependiente, generando condiciones para conectarse a redes sociales e institucionales. Todo esto es esencial ya que garantiza derechos fundamentales y principios establecidos en la CDN como los derechos a

la vida, desarrollo y supervivencia, garantiza asimismo la autonomía progresiva y el derecho a la recuperación y la reintegración social promovido específicamente para los niños, niñas y adolescentes en condición de abandono o maltrato.

*-Art 3, 5, 39, CDN Párrafo 30 Directrices de modalidades alternativas de cuidado de niños, Estándares de calidad en acogimiento residencial especializado (EQUAR-E) Directrices Sobre La Reintegración de niños, niñas y Adolescentes Observación General 14: El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial; Observación General N° 19: La elaboración de presupuestos públicos para hacer efectivos los derechos del niño; Observación General 20: La efectividad de los derechos del niño durante la adolescencia-*

### Indicadores

- Los criterios de egreso se fundamentarán en la evaluación interdisciplinaria de los resultados de la intervención, mediante técnicas objetivas, fiables y válidas.
- El proceso de salida de la residencia será preparado y planificado cuidadosamente y con la suficiente antelación para cada caso. Tal como mencionamos previamente la preparación y planificación debe ser co-construida con el niño, niña o adolescente, la familia, cuidador, comunidad (por ejemplo, el colegio), servicios sociales (por ejemplo, el equipo profesional que lo atiende en el COSAM, etc.) y siempre se deberá mantener informado/a al curador/a ad litem.
- La salida de todos los niños, niñas y adolescentes se deberá trabajar, en función de su edad y desarrollo, explicando los motivos, preparándolos para la nueva situación y coconstruyendo las expectativas de futuro.
- Se deben fomentar las condiciones para que niños, niñas y adolescentes participen, de acuerdo al desarrollo de sus facultades y curso de vida, en la alternativa de salida y en su planificación.
- Se deben tomar todas las medidas necesarias para localizar familia/figuras significativas para la reunificación o vinculación exitosa con red de apoyo.
- A los niños, niñas y adolescentes se les ofrecerá la posibilidad de continuar el contacto y sus vinculaciones personales con los funcionarios/as o personal técnico de la residencia si así lo desean.
- Las residencias deberán aplicar políticas claras y ejecutar los planes acordados, fijando como objetivo la preparación del niño, niña o adolescente para asumir su independencia.
- Deberá considerarse un plan de monitoreo, seguimiento y apoyo para el periodo posterior a la reunificación familiar, con la finalidad de resguardar la adhesión de las partes y dar apoyo para el fortalecimiento del vínculo afectivo.

### » Estándar específico 4: Proceso de acogimiento durante la estadía

El acogimiento residencial siempre deberá brindarse con calidad y condiciones propicias para el desarrollo integral del niño, niña o adolescente promoviéndose la atención individualizada. Debiendo existir la debida coordinación y articulación con el intersector (salud, educación etc.).

## » Relevancia

Es necesario reconocer y garantizar el derecho de los niños, niñas o adolescentes en contexto de residencia a la supervivencia y desarrollo, conforme al principio de no discriminación deben tener acceso a un nivel de vida (vivienda, educación, salud, etc.) que permita su efectivo desarrollo en condiciones de igualdad y calidad.

*-Art 2, 3, 6 CDN Párrafo 4, 59, 79, 81 y 133 Directrices de modalidades alternativas de cuidado de niños, Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E) Observación General N° 14: El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial-*

### Indicadores

- Existe un protocolo de ingreso escrito que facilita la adaptación e integración de los niños, niñas o adolescentes en el nuevo contexto e incluye a la familia y/o personas significativas cuando es posible.
- Todos niños, niñas y adolescentes serán informados detalladamente de las normas de funcionamiento de la residencia o centro, sus derechos y sus obligaciones, en un lenguaje claro y adaptado a sus capacidades y están disponibles por escrito.
- Todos los niños, niñas y adolescentes tienen designado un funcionario/a que se responsabiliza en particular de su caso, constituyéndose en un referente principal no solo para el propio niño, niña o adolescente, sino también para la familia y/o personas significativas, el coordinador de caso, los servicios sociales y los profesionales de otros sistemas que estén interviniendo.
- El niño, niña o adolescente será debidamente informado de su situación, conociendo las causas, la finalidad y las posibles alternativas de futuro (en función de su edad y desarrollo), de modo que se reduzcan incertidumbres y ansiedades.
- Todos/as los/as compañeros y compañeras serán previamente informados de la llegada de nuevos/as residentes para facilitar que se impliquen en una buena acogida.
- Deberá existir contención y apoyo emocional en el proceso de ingreso a la residencia este debe darse en un entorno de acogimiento alternativo debería efectuarse con la máxima sensibilidad y de una manera adaptada al niño, niña y adolescente.
- Deberá evitarse los cambios frecuentes de residencia.
- Deberá prestarse una especial atención a aquellos niños, niñas y adolescentes que se encuentren en acogimiento alternativo a causa de la prisión u hospitalización prolongada de sus padres, tomándose las medidas adecuadas en estos casos
- Los niños niñas y adolescentes deben vivir en un entorno en el que se sientan apoyados, protegidos y cuidados y que se promueva todo su potencial
- La reinserción social debería prepararse lo más pronto posible en el entorno de acogida y, en cualquier caso, mucho antes de que el niño, niña o adolescente egrese.

### » Estándar específico 5: Privacidad, intimidad

Los/as niños, niñas o adolescentes deberán contar siempre con un espacio físico privado en el que puedan depositar sus objetos valiosos (monetarios como sentimentales) y brindárseles instancias en la que puedan desarrollar su mundo interno sin ser perturbados por la presencia de otros/as.

Tendrán derecho a recibir correspondencia, llamadas telefónicas y las visitas deberán respetar la intimidad de los niños, niñas y adolescentes, creando los espacios y procedimientos necesarios para garantizar que nadie sin permiso del niño, niña o adolescente acceda a los contenidos de sus comunicaciones, salvo las restricciones impuestas por las autoridades en razón de su interés Superior (por ejemplo contacto con familiar que abusó sexualmente o con explotador sexual, o por circunstancias que lo pongan en riesgo).

#### » Relevancia

Es relevante que todos los niños, niñas o adolescentes en contexto de residencia se respete su vida privada no siendo objeto de injerencias arbitrarias, ni transgresiones a su honra, derecho consagrado constitucionalmente y asimismo en diversos tratados internacionales de derechos humanos

*-Art 2, 3, 16 CDN Párrafo 88 Directrices de modalidades alternativas de cuidado de niños, Estándares de Calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E) Observación General 14: El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial-*

#### Indicadores

- Todos los niños, niñas y adolescentes disponen de la necesaria intimidad cuando utilizan los cuartos de baño, salvo cuando sea pertinente el auxilio de un tercero/a en situaciones especiales o en casos de gravedad.
- Se facilita el uso de habitaciones como un espacio privado y personal donde los/as niños, niñas y adolescentes pueden descansar, estudiar, leer, jugar o simplemente estar solos en determinados momentos del día. El personal tiene especial cuidado y sensibilidad para respetar este espacio y elaborar normas de convivencia para que sea respetado por todos.
- Se deben fomentar las condiciones para que los/as niños, niñas y adolescentes sientan que la habitación es “su” habitación y la vivan como un espacio para su intimidad.
- Se respetará el derecho del niño niña o adolescente a traer consigo las posesiones personales que considere valiosas, siempre que no resulten peligrosas para ellos mismos o los demás. Se trabaja educativamente el cuidado de las mismas.
- Por razones de seguridad la residencia puede disponer de sistemas de video-vigilancia para los exteriores o espacios comunes, pero no para los espacios privados y de intimidad. Estos sistemas de video-vigilancia deberán contar con estrictos protocolos de revisión y uso con el objeto de respetar privacidad e intimidad de los niños, niñas y adolescentes.
- Los/as niños, niñas o adolescentes tienen derecho a mantener consigo sus objetos y pertenencias personales. La residencia establecerá los tipos de objetos que no estarán permitidos por suponer un peligro para el/la niño, niña o adolescente, sus compañeros o el personal. Para asegurar que no se introducen objetos peligrosos en la residencia pueden producirse registros de las pertenencias.



- Se respetará la intimidad del niño, niñas o adolescente en cuanto a su correspondencia, llamadas de teléfono y visitas, creando los espacios y procedimientos necesarios para garantizar que nadie sin su permiso acceda a los contenidos de las comunicaciones. Deberá existir una norma establecida sobre el uso de teléfonos móviles y los espacios, actividades y horas permitidos.
- Cuando se sospeche que el contenido de comunicaciones, mensajes o envíos de paquetes pueda ser perjudicial para el interés del niño, niña o adolescente, se solicitará que se abran en presencia de un miembro del equipo. Si se negara se podrá solicitar por el responsable de la residencia o de la entidad pública autorización judicial para su apertura.

#### » Estándar específico 6: Confidencialidad

Los antecedentes y datos del expediente y otros documentos o informes de cada caso deben permanecer custodiados permitiendo su acceso solo a las personas que de manera indispensable lo requieran. Los/as niños, niñas y adolescentes deberán tener acceso a estos datos cuando lo soliciten en consideración a su edad y madurez y siempre que esto no les ocasione un perjuicio. Los profesionales de cada residencia deben asumir el secreto profesional y hacerlo respetar a todas aquellas personas que accedan a alguna información personal.

#### » Relevancia

Por tratarse de titulares de derechos, se debe respetar y proteger la confidencialidad de sus datos y antecedentes, evitando así posibles estigmatizaciones y discriminaciones que lo pongan en situaciones de desventaja. Se trata de un principio ético de respeto por la autonomía personal del otro.

*-Art 2, 3, Párrafo 67, 109, 110, 111, Directrices de modalidades alternativas de cuidado de niños, Estándares de calidad en Acogimiento Residencial Especializado (EQUAR-E) Observación General 2 El papel de las instituciones nacionales independientes de los derechos humanos en la promoción y protección de los derechos del niño Observación General 12 El derecho del niño a ser escuchado Observación General 13 a no ser Objeto de ninguna forma de violencia sobre el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 24) Observación General 14: El derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial-*

#### Indicadores

- Las instituciones de derechos humanos deberán tener acceso en condiciones de confidencialidad a todos/as los/as niños, niñas y adolescentes que son objeto de medidas de tutela o guarda y a todas las instituciones de acogimiento.
- Deberá existir un sistema de registro detallado y actualizado de cada niño, niña o adolescente, por consiguiente, sus expedientes deberían ser completos, actualizados, confidenciales y seguros, e incluir información sobre su ingreso y salida y sobre la forma, contenido y circunstancias de la entrega en acogimiento de cada uno/a, además de los correspondientes documentos de identidad y otros datos personales.

- Los expedientes deberían estar a disposición del niño, niña o adolescente, así como de sus padres o tutores, dentro de los límites del derecho a la intimidad y confidencialidad del niño, según proceda. Además, tendrán acceso a revisar sus capetas individuales y expedientes (en consonancia a la evolución de sus facultades) en razón de su derecho a la información y al efectivo derecho a la confidencialidad, de otra forma no es posible que ellos puedan saber cuál es la información o antecedentes respecto de los cuales pueden exigir la confidencialidad.
- Las residencias deberán proteger el carácter confidencial de la información recibida con referencia al niño, niña o adolescente, deberán contar con una política clara de respeto a la confidencialidad de la información sobre cada niño, que todos los funcionarios de la residencia deberían conocer y cumplir.
- Los/as niños, niñas y adolescentes deberían tener acceso a una persona de confianza en cuya absoluta reserva pudieran confiar.
- Los/as niños, niñas o adolescentes deben tener acceso a un mecanismo conocido, eficaz e imparcial mediante el cual puedan notificar sus quejas o inquietudes con respecto al trato que reciben en las residencias, dicho mecanismo deberá suponer la confidencialidad en resguardo de posibles medidas de amedrentamiento, o represalias
- Todos/as los/as profesionales que trabajen con y para los niños, niñas y adolescentes en residencia, deben recibir una formación interdisciplinaria, especialmente sobre ética profesional considerando en este ámbito las normas de secreto profesional y confidencialidad en el desarrollo del trabajo que realizan.
- Las residencias deben contar con protocolos sobre el acceso de los/as niños, niñas y adolescentes al asesoramiento y consejo médico confidencial sin el consentimiento de los cuidadores independientemente de la edad del niño, niña o adolescente, en concordancia con la evolución de sus facultades.

### 4.3.3 | ESTÁNDARES ESPECÍFICOS PARA CENTROS PRIVATIVOS DE LIBERTAD

» **Estándar específico 1: Cumplimiento de la condena en espacios solo para menores de edad y por el menor tiempo que la Ley lo permita.**

La internación en un centro privativo de libertad, debe ser considerada como último recurso y ser utilizada solo en los casos previstos por la Ley N° 20.084. La sanción debe ser siempre orientada por el interés superior del adolescente, buscando su responsabilización y reinserción a la sociedad. Todo adolescente privado de libertad deberá estar separado de los adultos.

La separación de espacios entre adolescentes privados de libertad con la población adulta, debe ser resguardada tanto en la ejecución de sanciones como en el momento de la detención y en la internación provisoria. Esta última, además, debe utilizarse sólo en los casos dispuestos por la Ley, en tiempos definidos y acotados, sin que su uso se confunda con una sanción previa del delito cometido.

### » Relevancia

La etapa de desarrollo en que se encuentra un adolescente es crucial para la conformación de su identidad, la proyección futura y su integración a la sociedad. Numerosos estudios han evidenciado los efectos iatrogénicos que puede tener la privación de libertad en adolescentes afectando gravemente su reinserción social y las posibilidades de alejarse de prácticas delictivas al egreso. Por tales razones, la medida de privación de libertad debe ser utilizada como último recurso y solo por los tiempos indicados por la Ley, considerando las distinciones por tramos etarios.

Dadas las necesidades específicas en tanto menores de edad, los adolescentes privados de libertad no pueden compartir espacio con adultos, ya que estarán más expuestos a sufrir abusos y violencia por parte de éstos.

*-Directrices sobre los niños en contacto con el sistema de Justicia adoptadas por AIMJF, Ley N° 20.084 Art. 48. Principio de Separación, Art. 47, Excepcionalidad de la privación de libertad, Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana), Guía de estándares e indicadores CISC, UNICEF-*

### Indicadores

- Todo/a adolescente privado/a de libertad estará separado de los adultos.
- El tiempo de permanencia en internación provisoria no puede ser mayor al tiempo que pasa un adulto en iguales circunstancias.
- El sistema de transporte y traslado asegura que adolescentes y adultos permanezcan separados.
- Al interior de los centros privativos de libertad, se debe procurar separación entre adolescentes y adultos por módulos o casas, proporcionando un ambiente seguro y apropiado a la edad.
- A los/as adolescentes que, habiendo cumplido mayoría de edad durante su condena, son transferidos a prisiones de adultos, se les prepara y apoya durante esta transición.
- El establecimiento debe contar con planes y procesos claros para el cumplimiento de la internación provisoria para adolescentes no condenados

### » Estándar Especifico 2: Trato Digno y Humano

Todo adolescente debe ser tratado con dignidad en todo momento, sin causar humillación ni degradación con las medidas disciplinarias que se apliquen. La orientación socioeducativa de las sanciones privativas de libertad debe infundir un sentimiento de justicia y de respeto por uno mismo y por los derechos fundamentales de toda persona. En concordancia, se debe velar por proteger a los/as adolescentes de abusos y violencia ejercida por funcionarios/as o por otros sus pares privados de libertad. Se debe tener especial atención a aquellos/as adolescentes que pertenezcan a pueblos originarios, migrantes, en situación de discapacidad física o intelectual, u otra condición especial que pueda ser objeto de discriminación por parte de los/as funcionarios/as o pares.

### » Relevancia

El Estado al encontrarse en una especial posición de garante respecto de los/as adolescentes privados/as de libertad, debe velar porque se les respetará y garantizará su vida e integridad personal, y se asegurarán condiciones mínimas que sean compatibles con su dignidad. Las personas privadas de libertad son un grupo especialmente vulnerable a ser víctimas de amenazas y actos de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, violencia sexual, castigos corporales, castigos colectivos, intervención forzada o tratamiento coercitivo, entre otras, ya sea por los funcionarios/as del centro o de sus pares considerándose estas vulneraciones como un “castigo extra” a la pena que están cumpliendo.

*-Ley N° 20.084 Art. 49 derecho en la ejecución de sanciones, Directrices sobre los niños en contacto con el sistema de Justicia adoptadas por AIMJF, Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana), Guía de estándares e indicadores CISC, UNICEF-*

### Indicadores

- El lenguaje utilizado por los/as funcionarios/as será respetuoso hacia y respecto de los/as adolescentes, en todo momento.
- Los/as adolescentes son informados en los tribunales acerca de lo que pasa con ellos/as, en un lenguaje comprensible.
- Ningún/a adolescente deberá tener a su cargo funciones disciplinarias.
- Serán atendidas las necesidades y problemas personales de las adolescentes garantizando un tratamiento equitativo con los adolescentes.
- Los/as adolescentes tienen acceso a usar una ropa apropiada, en donde se respete su identidad y que no usen ropa estigmatizante.
- Los/as adolescentes no serán trasladados con esposas, a menos que por circunstancias excepcionales se considere necesario.
- Existe un mecanismo efectivo y seguro para que los/as adolescentes privados de libertad denuncien bullying, agresiones y abuso de pares.
- Existe un mecanismo efectivo para denunciar y tratar la discriminación en contra de los/as adolescentes o de sus visitas
- Los/as adolescentes tendrán derecho a ser examinados/as por un médico inmediatamente después de su ingreso en un centro de privación de libertad, con objeto de hacer constar cualquier prueba de malos tratos anteriores y verificar cualquier estado físico o mental que requiera atención médica o psicológica al corto plazo.

### » Estándar específico 3: Legalidad de las medidas

Todas las medidas de privación de libertad deberán ser legales y no arbitrarias, constatándose que fueron determinadas con debido proceso. Al momento de tomar la decisión sobre la medida asignada dentro catálogo de sanciones consideradas en la Ley, se debe ajustar a criterios jurídicos evitando tomar decisiones que sancionen a la persona y no el hecho delictivo. La pena que se imponga a un menor de edad no puede ser superior a la que recibiría un adulto por el mismo delito. En cuanto a las

sanciones disciplinarias, éstas no pueden alejarse a lo permitido por la Ley y en ningún caso pueden constituir un trato cruel, inhumano o degradante, incluido los castigos corporales, penas de aislamiento o cualquier otra sanción que pongan en riesgo su salud física o mental.

#### » Relevancia

Los/as menores de edad -en una sociedad donde aún predomina la lógica tutelar hacia ellos/as- están más propensos a ser acosados y detenidos por hechos que no se encuentran dentro del tipo penal y de las cuales no ha sido determinada la medida de reclusión. De esta forma los/as adolescentes serían detenidos bajo acusaciones imprecisas en casos en que ni siquiera se ha presentado una denuncia, lo que se agravaría en el caso de quienes son parte de grupo vulnerables y en contextos de agitación social. Se debe forzar al sistema de justicia juvenil, desde la detención hasta la ejecución de penas, que se ajuste a la legislación vigente y que aquellos/as adolescentes que sean sancionados con medidas de privación de libertad, reciban sentencias proporcionales a las circunstancias y gravedad de los delitos que se les imputan. En el mismo sentido, las medidas disciplinarias deben ser entendidas desde la lógica de la reinserción y el respeto, no sólo desde la mirada correctiva con lógica tutelar.

- Ley N° 20.084 Ley N° 20.084 Art. 45. Normas de orden interno y seguridad, Art. 46, Norma disciplinarias, Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana), Guía de estándares e indicadores CISC, UNICEF-

#### Indicadores

- No deberá sancionarse a ningún/a menor de edad a menos que haya sido informado/a debidamente de la infracción que le es imputada.
- El procedimiento penal será efectuado en forma que él o la adolescente comprenda cabalmente la infracción y la sentencia.
- Se debe asegurar la oportunidad al/la menor de edad de presentar su defensa, incluido el derecho de apelar a una autoridad imparcial competente.
- Deberá prohibirse el recurso a instrumentos de coerción y a la fuerza con cualquier fin. En casos excepcionales, se utilizará en aquellos casos descritos por los reglamentos y normativas.
- No se deben aplicar castigos o medidas disciplinarias no contemplados por las leyes o reglamentos, ni se aplican en una forma o por una persona distinta a la señalada en éstos.
- No se permiten castigos grupales o individuales extra oficiales.
- Los procedimientos de medidas disciplinarias tomarán en consideración la edad del adolescente, y se dejará un registro apropiado de ello.

#### » Estándar específico 4: Reinserción

Toda medida de privación de libertad en adolescentes debe tener foco en su reinserción socioeducativa, atendiendo a sus necesidades especiales por la etapa del curso de vida en que se encuentra. Cada adolescente deberá contar con un plan de intervención específico a sus necesidades que propendan a su reinserción social y vida familiar. Se deben asegurar condiciones para que se mantenga el vínculo con la comunidad, sin que ello signifique experiencias de discriminación o estigmatización. La intervención

individualizada debe contemplar la preparación para la vida independiente, una vez puesto en libertad, que entregue herramientas para su desempeño constructivo en la sociedad.

### » Relevancia

El espíritu que orienta la Ley N° 20.084 que actualmente rige el sistema de justicia adolescente es la responsabilización por los actos cometidos pero con un fuerte componente en la reinserción socioeducativa de los/as adolescentes. Este trabajo en reinserción social se *debe* entender como una medida prosocial en cuanto a reconocer los determinantes estructurales que hacen que un/a adolescente ingrese al mundo delictual, y por ende la deuda de la sociedad con ellos/as. El plan de intervención con cada adolescente debe considerar su revinculación con la sociedad tanto en educación, trabajo, comunidad y familia u otros adultos significativos. Por último, la reinserción social se visualiza como una alternativa para la no reincidencia delictiva.

*-Ley N° 20.084 Art. 44 Condiciones básicas de los centros, Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana), Guía de estándares e indicadores CISC, UNICEF-*

### Indicadores

- Todos/as los/as adolescentes deberán beneficiarse de medidas concebidas para ayudarles a reintegrarse en la sociedad, la vida familiar y la educación o el trabajo después de ser puestos en libertad.
- Se deberán establecer procedimientos que consideren la posibilidad de optar a rebajas de sanciones, o sustitución de penas por medidas en medio libre.
- El diseño estructural de los centros privativos de libertad deberá responder a su finalidad, es decir, la rehabilitación de los/as adolescentes y prepararlos para su reinserción en la sociedad.
- Siempre que sea posible, la enseñanza deberá impartirse fuera del establecimiento, en escuelas de la comunidad a fin de que, cuando sean puestos en libertad, los/a menores de edad puedan continuar sus estudios sin dificultad.
- Se debe alentar a los/as adolescentes a continuar sus estudios una vez terminada la enseñanza obligatoria y entregar las facilidades para estudiar a quienes opten por ello.
- Siempre que sea posible, y de acuerdo con el/la adolescente, deberá dárseles la oportunidad de realizar un trabajo remunerado, de ser posible en el ámbito de la comunidad local.
- Se deberán utilizar todos los medios posibles para que los/as adolescentes tengan una comunicación adecuada con el mundo exterior, pues esta es parte integrante del derecho a un tratamiento justo y humanitario y es indispensable para preparar la reinserción de estos en la sociedad.

### » Estándar específico 5: Contacto y comunicación con la familia

Todos/as los/as adolescentes privados de libertad contarán con las condiciones necesarias para mantener contacto y comunicación con su familia o personas significativas, a través de visitas regulares y frecuentes, o comunicación vía telefónica facilitada por la institución, respetando su intimidad.

#### » Relevancia

Todos los/as adolescentes en conflicto con la ley, tienen derecho a tener contacto con su familia a través de correspondencia, visitas o permisos de salida, salvo en casos excepcionales en que dicha comunicación sea contraria a su interés superior. La conservación de sus vínculos familiares constituye uno de los factores más importantes que inciden en la rehabilitación después de la liberación ya que se estarían reforzando las relaciones con el exterior en que el que estaban insertados antes de la reclusión. Además, diversos estudios han confirmado la relevancia de la pareja prosocial e hijos/as, en el alejamiento de la actividad delictual en adolescentes.

*-Ley 20.084 Art. 49 derecho en la ejecución, art. 15 sanciones privativas de libertad, Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad (Reglas de la Habana), Guía de estándares e indicadores CISC, UNICEF-*

#### Indicadores

- Se debe fomentar el acceso de los/as progenitores/as o tutores/ a un establecimiento penitenciario en el interés y bienestar del/la adolescente.
- Se deberán utilizar todos los medios posibles para que el/la adolescente tenga comunicación con su familia.
- Se debe garantizar a todo/a adolescente el derecho a recibir visitas regulares y frecuentes de su familia en principio una vez por semana y por lo menos una vez al mes, en condiciones que se respete su intimidad.
- Los/as adolescentes no deben ser privados/as de su derecho a recibir visitas como forma de castigo.
- El personal del establecimiento colabora con la familia del/la adolescente para proveerle de una red apoyo.
- Los/as adolescentes tienen acceso al contacto con adultos de su confianza externos/as al establecimiento, como por ejemplo un miembro de su familia, su pareja, un abogado/a, o un/a otro/a significativo/a.
- Los traslados son comunicados a los/a adolescentes con al menos 24 horas de anticipación para que puedan avisar a sus padres, familiares y/o a su abogado/a.
- Las familias y los amigos son considerados fuentes de información relevante para ayudar y proteger a los/as adolescentes,
- El personal a cargo se esfuerza en colaborar con los padres o adultos significativos para ayudar a que los/as adolescentes cuyas familias se encuentran alejadas del establecimiento mantengan un buen contacto familiar.
- Los/as adolescentes pueden recibir visitas adicionales o extraordinarias si tienen necesidades de bienestar específicas.

# 5

## ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO

### 5.1 | CRONOGRAMA DE TRABAJO

El estudio contemplaba inicialmente un plazo de nueve semanas. Sin embargo, la pandemia COVID-19 y las cuarentenas asociadas, planteó el desafío de reformular el trabajo de campo para lograr ejecutar las entrevistas a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

Tanto para la contraparte como para el equipo ejecutor, la participación de los niños, niñas y adolescentes en el proceso de elaboración de nuevos instrumentos era esencial, por lo que se acordó una extensión de los plazos iniciales para obtener los permisos necesarios y así, de manera remota, acceder a su opinión, a pesar de las condiciones de confinamiento en que se encontraban.

La distribución final de tiempos fue el siguiente:

TABLA 2 | CRONOGRAMA

FASES Y ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
<b>Fase 1: Análisis documental sobre estándares e indicadores</b>						
Reunión de ajuste con la contraparte	X					
Ajustes al plan de trabajo	X					
Revisión y selección de documentos para análisis	X					
Sistematización de estándares e indicadores para el monitoreo de la situación de NNA bajo cuidado del Estado	X					
Elaboración de estándares e indicadores para el Mecanismo de observación y seguimiento de la Defensoría de la Niñez	X					
<b>Producto 1: Entrega de primer informe</b>	X					
<b>Fase 2: Revisión y ajuste de instrumentos y protocolos actuales</b>						
Solicitud a Defensoría de la Niñez de instrumentos y protocolos actuales	X					
Revisión de cada instrumento y ajustes según estándares e indicadores aprobados	X	X				
<b>Producto 2: Entrega de instrumentos ajustados</b>		X				



FASES Y ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
<b>Fase 3: Elaboración de nuevos instrumentos y protocolos</b>						
Identificación de dimensiones a ser discutidas con NNA		X				
Entrevistas indagatorias con niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado		X	X			
Elaboración de encuesta preliminar para NNA en residencias de protección y centros privativos de libertad		X	X			
Elaboración de asentimientos informados para NNA bajo el cuidado del Estado		X	X			
Pre test de nueva encuesta a NNA		X	X	X		
Elaboración de encuesta final de NNA en residencias de protección y centros privativos de libertad			X	X	X	
Elaboración de nuevos instrumentos y protocolos solicitados en Bases Técnicas			X	X	X	
<b>Producto 3: Entrega de instrumentos elaborados</b>					X	
<b>Fase 4: Informe Final</b>						
Elaboración de Informe Final						X
Presentación oral de resultados						X

## 5.2 | LA TEORÍA DE CAMBIO EN LOS INSTRUMENTOS DISEÑADOS PARA EL MECANISMO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

Uno de los desafíos que se enfrenta al diseñar un proceso de observación y seguimiento, es establecer la teoría de cambio que esperamos orientar a partir de las recomendaciones que se generen. La teoría del cambio “explica cómo se entiende que las actividades produzcan una serie de resultados que contribuyen a lograr los impactos finales previstos” (UNICEF, 2014).

En este caso, la teoría del cambio responde a los objetivos que se ha planteado la Defensoría de la Niñez al crear el Mecanismo de Observación y Seguimiento. Para ello, deben existir objetivos y actividades claramente definidas, así como una orientación clara de lo que se busca lograr con las visitas a las residencias de protección y centros privativos de libertad.

La teoría del cambio se puede estructurar en la siguiente manera (James, 2017):

- Considerar el impacto deseado
- Definir los resultados (“¿quién haría que de manera diferente?”)

- Identificar los caminos para el cambio que queremos proponer.
- Especificar las estrategias (“¿qué tiene que hacer para que ocurran los resultados?”)
- Conectar los caminos del cambio

La situación final a la que queremos llevar a las residencias de protección y los centros privativos de libertad, es el aseguramiento de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado. Son los estándares propuestos los que definirán el horizonte que queremos alcanzar.

Los instrumentos y protocolos considerados para las visitas deben permitir recoger la información relevante para

- a) Establecer la situación de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado
- b) Sistematizar los avances observados tanto a nivel de residencias/centros privativos, como del total de instituciones fiscalizadas
- c) Insistir a otras instituciones públicas para que cumplan con la entrega de servicios a los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado.

Por otra parte, la batería de instrumentos elaborada no se puede entender como documentos parcializados, sino que deben ser complementarios, no reiterativos y que, en conjunto, respondan a las preguntas sobre el cambio esperado.

### 5.2.1 I SOBRE LA DEFINICIÓN DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES OBSERVADAS

La implementación de los estándares propuestos en esta consultoría tiene como perspectiva el mejoramiento de la calidad del servicio entregado a niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado y, por lo tanto, requiere de instrumentos que midan dicha calidad y el cumplimiento de estándares.

Una primera problematización que surge al definir la calidad, es cómo evitar transformar el cumplimiento de estándares en un checklist. Se debe considerar que los checklist son un aporte para registrar información diversa y abultada, facilitando las recomendaciones. Éstos pueden confirmar la existencia de protocolos, ítems, recursos e infraestructura, pero no indican la capacidad de los funcionarios de aplicar los mismos protocolos o la creación de un ambiente seguro y una cultura organizacional de respeto, consistente con el bienestar, desarrollo, y buen trato hacia los niños, niñas y adolescentes.

Sin perjuicio de lo anterior, un mecanismo de observación y seguimiento debe considerar instancias de mayor profundidad en el levantamiento de información, que entregue la posibilidad de evaluar y medir la calidad de los servicios. En ello, los instrumentos y protocolos trabajados constituyen un avance en cuanto a incorporar técnicas que indaguen directamente en las experiencias y percepciones de los niños, niñas y adolescentes, así como otros actores del sistema.

### 5.3 | INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS DEL MECANISMO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO TRABAJADOS EN LA CONSULTORÍA

Los objetivos del estudio planteaban dos tipos de trabajos diferenciados respecto a los instrumentos y protocolos del Mecanismo de observación y seguimiento. Por una parte, el equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez había trabajado durante el año 2019, los primeros instrumentos para sistematizar las visitas realizadas en el proyecto piloto. Dado el desarrollo de los estándares aquí propuestos, la primera tarea consistió en ajustar aquellos instrumentos existentes a la propuesta de estándares, además de realizar una adecuación metodológica -si fuese necesario- en cuanto a redacción pertinente para el trabajo con niños, niñas y adolescentes.

Los instrumentos ajustados a estándares fueron los siguientes<sup>6</sup>:

- Cuestionario autoaplicado a director o encargado de residencias de protección
- Ficha de observación y seguimiento (residencias y centros privativos de libertad)
- Asentimientos de entrevistas a niños, niñas y adolescentes
- Asentimientos de entrevistas niños, niñas y adolescentes pequeños o residencias RDG
- Asentimientos informados para registro fotográfico de niños, niñas y adolescentes
- Pauta de entrevistas niños, niñas y adolescentes
- Ficha de sistematización de entrevistas niños, niñas y adolescentes
- Ficha de requerimientos solicitados por niños, niñas y adolescentes Informe final visita
- Protocolo visitas
- Anexo protocolo visitas reactivas
- Protocolo de levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes
- Protocolo de levantamiento de información con adolescentes en centros privativos de libertad

Por otra parte, la consultoría consideraba la elaboración de diversos instrumentos que el equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez estimaba necesarios para su trabajo y que venían a completar un pool de instrumentos y protocolos con que los/as profesionales encargados de realizar visitas pudiesen contar. Estos instrumentos fueron los siguientes:

- Encuestas de opinión a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias de protección (residencias y CPL)
- Encuestas de opinión a adolescentes que se encuentran en centros privativos de libertad
- Asentimientos para encuestas de opinión a niños, niñas y adolescentes en residencias de protección

6 El detalle de los ajustes realizados se encuentra en el Anexo N° 3

- Consentimientos para encuestas de opinión niños, niñas y adolescentes en residencias de protección, (destinado a directores o encargados de residencias)
- Asentimientos para encuestas de opinión de adolescentes en centros privativos de libertad.
- Consentimientos para encuestas de opinión de adolescentes en centros privativos de libertad (destinado a directores de los centros)
- Ficha de registro de participantes de encuestas de opinión
- Instructivo para la aplicación de las encuestas de opinión en residencias
- Instructivo para la aplicación de las encuestas de opinión en centros privativos de libertad.
- Pauta de entrevistas a familias o personas significativas de niños, niñas y adolescentes en residencias de protección
- Pauta de entrevistas a familias o personas significativas de adolescentes en centros privativos de libertad.
- Consentimiento entrevistas a familias o personas significativas de niños, niñas y adolescentes en residencias de protección
- Consentimiento entrevistas a familias o personas significativas de adolescentes en centros privativos de libertad.
- Ficha institucional para centros privativos de libertad
- Instrumento de retroalimentación de las visitas a residencias de protección
- Instrumento de retroalimentación de las visitas a centros privativos de libertad
- Protocolo de seguimiento de recomendaciones realizadas a residencias de protección
- Protocolo de seguimiento de recomendaciones realizadas a centros privativos de libertad
- Ficha de seguimiento de recomendaciones para residencias de protección
- Ficha de seguimiento de recomendaciones para centros privativos de libertad.

En los apartados siguientes, se realiza una exposición detallada del proceso de construcción de algunos de los instrumentos trabajados.

En primer lugar, se expone sobre cuestionario para niños niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, ya sea en residencias de protección o centros privativos de libertad. Dada la centralidad de conocer la opinión de los niños, niñas y adolescentes sobre su situación en las instituciones en que viven, se detallan las técnicas utilizadas para su elaboración, que incluye la participación de los propios niños, niñas y adolescentes.

En segundo lugar, se aborda la construcción de los protocolos de seguimiento de recomendaciones, para terminar con la pauta de entrevista a familias y personas significativas.

## 5.4 | ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES QUE SE ENCUENTRAN BAJO EL CUIDADO DEL ESTADO

La construcción de los cuestionarios se diseñó considerando como base los estándares e indicadores propuestos. Junto con ello, el proceso de elaboración de los cuestionarios contempló: revisión bibliográfica, entrevistas y pretest con niños, niñas y adolescentes que actualmente se encontraban en residencias de protección y en centros privativos de libertad.

Como se mencionó, el proceso de elaboración del cuestionario a solicitud de Defensoría de la Niñez -convicción compartida plenamente por el equipo ejecutor- debía contar con la participación de los niños, niñas y adolescentes, a pesar de las dificultades del contexto COVID-19 que impedía reunirse físicamente con ellos/ellas. Rescatar su visión, contrastar las dimensiones levantadas desde la teoría y experiencias internacionales, era de suma importancia para que el cuestionario final lograra rescatar información pertinente y de valor para los niños, niñas y adolescentes, validando su opinión sobre lo que debe ser observado para que cada nuevo niño, niña o adolescente que esté bajo el cuidado del Estado se sienta protegido y respetado.

A continuación, se detallan los pasos para la elaboración de los cuestionarios:

### a) Revisión bibliográfica y de experiencias internacionales

En un primer momento, el equipo ejecutor se dio a la búsqueda de experiencias similares desarrolladas en otros países y también experiencias nacionales, identificando dimensiones de interés para el monitoreo.

- Se revisó la International Survey of Children's Well Being (ISCWeb Project, 2013), respecto a los componentes del cuestionario que están relacionados con el bienestar en niños y niñas.
- Para trabajar el cuestionario de niños, niñas y adolescentes en residencias de protección, se recurrió a la Evaluación de hogares de protección de niños/as y adolescentes desarrollados por el Care Inspectorate de Escocia y materiales de evaluación desarrollados por la ONG Building Bridges for Youth (2020).
- Para el cuestionario para adolescentes en centros privativos de libertad, se consultó un documento del Ministerio de Justicia de Inglaterra, que presenta un marco de trabajo con adolescentes con comportamiento desafiante en centros privativos de libertad.<sup>7</sup> Además, se revisó en Chile, la experiencia de las CISC, a partir de los informes publicados en la página web del Ministerio de Justicia<sup>8</sup>.

7 Ministry of Justice, (2020). Building Bridges: A Positive Behaviour Framework for the Children and Young People Secure Estate. England: NHS.

8 Informes consultados en <https://dosvias.minjusticia.gob.cl/cisc-rpa/>

## b) Definición de dimensiones

Una vez realizada la búsqueda documental, se procedió a trabajar preguntas guías para cada uno de los ámbitos en que se agrupan los estándares de observación y seguimiento. A modo de síntesis, se presenta la tabla de dimensiones y subdimensiones:

TABLA 3 | TABLA DE DIMENSIONES, ESTÁNDARES Y SUBDIMENSIONES

DIMENSIÓN	ESTÁNDARES CONSIDERADOS	SUBDIMENSIONES
Caracterización	X	Características sociodemográficas Permanencia en residencia/ centro privativo de libertad
Ámbito de infraestructura	Estándar 1: Emplazamiento, edificación y equipamiento	Existencia de espacios y/o equipamiento Condiciones del lugar Evaluación del lugar
Ámbito de Gestión de personal	Estándar 2: Recursos humanos	Rotación de personal Vinculación y trato
Ámbito de procesos básicos	Estándar 3: Ingreso y evaluación integral Estándar 4: Elaboración de un plan de intervención individualizado.	Preparación previa al ingreso a residencia (solo para dicho cuestionario) Acogida e inclusión Conocimiento y participación en Plan de intervención individual
	Estándar 5: proceso de egreso y apoyo post egreso Estándar 6: Gestión y organización de la residencia o centro.	Rutinas y evaluación de las mismas Preparación egresos
Ámbito de bienestar	Estándar 7: Necesidades básicas materiales (alimentación, ropa, higiene, etc.)	Disponibilidad de artículos personales
	Estándar 8: Acceso efectivo a la educación Estándar 9: Acceso efectivo a la salud y calidad de vida	Acceso a educación y salud Participación en procesos dentro del centro privativo y/o residencia
	Estándar 10: Derecho a la participación (derecho a ser oído y derecho a representación jurídica) Estándar 11: Actividades recreativas y de esparcimiento	Acceso a recreación
Ámbito de buen trato	Estándar 12: Buen trato y protección contra el abuso	Indagación en violencia entre pares Indagación en violencia de los funcionarios/as hacia los niños, niñas y adolescentes

Específicos residencias	Estándar específico 1: Temporalidad	
	Estándar específico 2: Contacto, apoyo e intervención familiar	Facilitación de vínculos con personas significativas
	Estándar específico 3: Salida y preparación para la vida independiente	Información de la causa
	Estándar específico 4: Proceso de acogimiento durante la estadía	Privacidad
	Estándar específico 5: Privacidad, intimidad y confidencialidad	
Específicos privativos de libertad	Estándar específico 1: Cumplimiento de la condena en espacios solo para menores de edad	Separación de adultos
	Trato digno y humano	Facilitación de vínculos con personas significativas
	Legalidad de las medidas	Información de la causa
	Reinserción	Oferta de talleres sociolaborales y educativos
	Contacto y comunicación con la familia	Privacidad

### c) Entrevistas indagatorias

Ya definidas las dimensiones, se diseñaron las pautas para las entrevistas semiestructuradas a niños, niñas y adolescentes con el fin de profundizar en las dimensiones propuestas, levantar eventuales dimensiones nuevas y/o identificar énfasis en las subdimensiones. Estas entrevistas se realizaron tanto para niños, niñas y adolescentes en residencias, como para adolescentes en centros privativos de libertad.

### d) Diseño preliminar de cuestionarios

Con la información obtenida de las entrevistas, se realiza una matriz de contenidos, según estándar de observación y seguimiento, analizando la información e identificando puntos comunes, intereses, vacíos de información, etc. Desde este análisis se ratificaron las dimensiones propuestas y se pasó a diseñar el pretest de los cuestionarios.

### e) Realización de pretest y ajuste a los cuestionarios

La etapa de pretesteo consideró la elaboración de dos instrumentos diferenciados. El primero para niños, niñas y adolescentes en residencias de protección fue pensado para aplicarse a mayores de 12 años, con un máximo de 17 años. El segundo, consideró la edad estipulada por la Ley 20.084 para ingresos de adolescentes a centros privativos de libertad, de 14 a 17 años.

Para ambos casos, se solicitó a los niños, niñas y adolescentes voluntarios que cumplieran el rol de expertos, comentando la pertinencia del lenguaje utilizado, la extensión del cuestionario, pertinencia de las preguntas realizadas, etc.

El pretest fue de mucha utilidad para calibrar las preguntas y lenguaje utilizado, adecuándolos según las sugerencias realizadas por los/as niños, niñas y adolescentes. Sus aportes permitieron acortar los cuestionarios iniciales, cuya extensión permite ser aplicado en un máximo de 25 minutos.

## f) Entrevistas realizadas

Durante el proceso anterior, se realizaron finalmente un total de 19 entrevistas, distribuidas de la siguiente manera:

TABLA 4 | ENTREVISTAS INDAGATORIAS Y DE PRETEST REALIZADAS

RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN		
N° entrevistas	Sexo	Residencias que colaboraron
Entrevistas indagatorias	4 mujeres	Hogar Maruri del Hogar de Cristo Santiago
	2 hombres	
Entrevistas de pretest	3 mujeres	Hogar Patronatos de los SSCC de Viña del Mar
	2 hombres	
Fundación Fundamor		
CENTROS PRIVATIVOS		
N° entrevistas	Sexo	Centro Privativo de libertad
Entrevistas indagatorias	2 mujeres	CRC Santiago
	2 hombres	
Entrevistas de pretest	2 mujeres	CIP San Joaquín
	2 hombres	

Para cada entrevista se solicitó el asentimiento de los/as niños, niñas y adolescentes, explicando el objetivo del estudio, su alcance y uso de la información, voluntariedad de la participación y comunicación de eventuales denuncias en el caso de develar vulneraciones al participante u otros niños/as por parte de la residencia.

### 5.4.1 | LA RELEVANCIA DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Una solicitud explícita de la Defensoría de la Niñez fue la incorporación de la voz de los niños, niñas y adolescentes en la construcción de los instrumentos, lo que fue recogido positivamente por el equipo ejecutor.

El equipo consideró la opinión de los niños, niñas y adolescentes como eje central para la construcción de los temas a indagar y las preguntas a realizar. De esta forma, las entrevistas indagatorias permitieron identificar:

- Los niños, niñas y adolescentes declaran contestar otros instrumentos con preguntas similares al monitoreo (SENAME, INDH, investigaciones académicas, etc.), lo que puede perjudicar la atención o motivación por participar en la encuesta.
- A propósito de lo anterior, refieren ser entrevistados/as, pero no recibir resultados o feedback de la medición. Pensando en ello, el equipo fue señalando en las entrevistas de pretest aquellos temas surgidos de los propios entrevistados en la primera ronda, de modo tal de reconocer los aportes de los/as participantes.



- Los/as entrevistados/as destacan de las preguntas realizadas en esta medición, la preocupación por su participación (ser oídos en las decisiones del centro privativo/ residencia, opinar sobre su plan de intervención, etc.). Consideran que este ítem es novedoso en relación a las otras mediciones.
- Los niños, niñas y adolescentes que viven en residencias relevan la importancia de las áreas verdes como espacio para tener privacidad. También relevan temas como: comunicación con familiares, escuelas, etc.
- Las adolescentes de centros privativos de libertad manifiestan una discriminación de género al no contar con venusteros, solicitando que este ítem sea incorporado en el mecanismo de observación.

## 5.5 | DISEÑO DE LOS PROTOCOLOS DE SEGUIMIENTO E INSTRUMENTOS DE RETROALIMENTACIÓN

El diseño de los protocolos de seguimiento e instrumentos de retroalimentación, se realizaron teniendo en cuenta el proceso general de visitas establecido por el equipo de la Defensoría de la Niñez, el cual se presenta a continuación en la ilustración 1.

ILUSTRACIÓN 1 | PROCESO GENERAL DE VISITAS



FUENTE | DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ, 2020

Teniendo en cuenta este proceso general, y también los flujos de procesos ya elaborados por el equipo de visitas de la defensoría de la Niñez, que corresponden al flujo etapa previa de la visita y el flujo de ejecución de la visita, se elaboraron los siguientes protocolos e instrumentos, según el tipo de establecimiento, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CUADRO 1 | PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS, SEGÚN EL TIPO DE ESTABLECIMIENTO

PROCESO	RESIDENCIAS DE PROTECCIÓN	CENTROS PRIVATIVOS DE LIBERTAD
Seguimiento a recomendaciones realizadas por equipo Defensoría de la Niñez a partir de la visita realizada	Protocolo de seguimiento a recomendaciones para visitas a residencias de protección	Protocolo de seguimiento a recomendaciones para visitas a centros privativos de libertad
	Instrumento de seguimiento a recomendaciones de la visita a residencias de protección	Instrumento de seguimiento a recomendaciones de la visita a centros privativos de libertad
	Ficha de seguimiento a recomendaciones de la visita a residencias de protección	Ficha de seguimiento a recomendaciones de la visita a centros privativos de libertad
Retroalimentación de la visita a los equipos del establecimiento visitado realizada por el equipo de la Defensoría de la Niñez	Instrumento de retroalimentación de la visita a residencias de protección	Instrumento de retroalimentación de la visita a centros privativos de libertad

FUENTE | ELABORACIÓN PROPIA, 2020

### 5.5.1 | CRITERIOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Respecto a los criterios utilizados para la construcción de los protocolos de seguimiento e instrumento de retroalimentación:

#### a) Potestad legal de la Defensoría de la Niñez

Las Visitas de Observación y Seguimiento, se enmarcan en la facultad que tiene la Defensoría de los Derechos de la Niñez (Ley N° 21.067) en esta materia. Además, se establece que deberá elaborar un informe donde conste la observación general de la situación, el registro de vulneraciones de derechos, si las hay, y las recomendaciones a los órganos competentes. En este sentido, la letra f) del artículo 4 de la Ley N° 21.067 faculta a la Defensoría de la Niñez a visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito.

Sin embargo, no se establece una obligatoriedad de respuesta, ni los plazos en que esta se debe hacer, lo que es un factor que dificulta el seguimiento y la puesta en práctica efectiva de las recomendaciones que se realizan.

### b) Volumen de información considerada en la visita

Debido al gran volumen de información que se recolecta en las visitas a través de encuestas, entrevistas a niños, niñas y adolescentes como al equipo técnico, la observación de la residencia o del centro privativo de libertad, entre otros, la elaboración del informe final y la entrega de recomendaciones a la residencia o centro privativo de libertad se realizará con posterioridad a la elaboración del informe final, esto es a los 30 días hábiles de realizar la visita, informe que será subido a la página web.

## 5.6 | DISEÑO DE PAUTA DE ENTREVISTAS PARA FAMILIAS Y PERSONAS SIGNIFICATIVAS

Para las pautas de entrevistas a familias y personas significativas, se trabajó en base a las dimensiones surgidas de la revisión de experiencias internacionales, que permite recoger la mirada de un externo relevante para el niño, niña o adolescente que está bajo el cuidado del Estado, ya sea en residencias o en centros privativos de libertad.

Dado que las experiencias en estos tipos de instituciones son muy diferentes entre sí -marcada por la naturaleza de su misión y leyes, normas y reglamentos que les rigen- se tomó la decisión de realizar pautas diferenciadas para cada uno de ellos. Por consiguiente, también se prepararon dos consentimientos específicos.

El diseño de las pautas de entrevistas está pensado como un pool de preguntas que el/a profesional del equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez tendrá a su disposición, para adecuar a las particularidades de cada caso. Siendo una entrevista cualitativa, ésta no busca ser estandarizada, sino que más bien profundizar en aspectos relevantes que complementen la información levantada en la visita presencial a la institución.

La entrevista está pensada para ser aplicada tanto presencial -si coincide la visita de Defensoría de la Niñez con los días de visita a los/as adolescentes- o telefónicamente. Para esta última, se debe gestionar con el CIP-CRC los contactos de adolescentes seleccionados aleatoriamente.

# 6

## RESULTADOS DE ENTREVISTAS DE EXPERTOS

Uno de los métodos de validación del proceso realizado, fue la incorporación de la revisión y opinión de expertos nacionales e internacionales. A cada uno/a de ellos/as se les hizo llegar los estándares elaborados para luego concertar una cita para entrevista remota. Los entrevistados fueron los siguientes:

- **Luis Pedernera.** Abogado. Actual Presidente del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas. (en adelante Comité) Amplia trayectoria en la defensa y protección de los derechos del niño en Uruguay. Integró durante varios años el Instituto de Estudios Legales y Sociales del Uruguay (Ielsur) y fue secretario ejecutivo del Comité de los Derechos del Niño de su país (en adelante, CDN).
- **Matilde Luna.** Directora RELAF. Experta internacional en materias de protección a niños, niñas y adolescentes que se encuentran en cuidados alternativos.
- **Carlos Vöeringher.** Director de Fundación Paréntesis. A su cargo se encuentra el Programa piloto de Modelo de Residencias de Protección que ejecuta Hogar de Cristo.
- **Francisco Estrada.** Abogado. Director de INFAJUS. Ex director de SENAME, con vasta experiencia en temas de adolescentes infractores de ley penal y derechos del niño, en general.

La entrevista a los expertos tuvo por objetivo poder tener una mirada externa en relación a los objetivos planteados en esta consultoría. Las entrevistas abordaron, de acuerdo a la experiencia, de cada experto/a los siguientes tópicos:

- a) Relevancia de la existencia del mandato de la Defensoría de la Niñez en términos de visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección y cualquier lugar en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos por parte del Estado, todo lo cual le permitirá el cumplimiento de su rol y de los objetivos planteados.
- b) Revisión y análisis de los estándares planteados en la presente consultoría, señalando los prioritarios y los tópicos que habría que agregar.
- c) Rescatar las experiencias de otros países de la región, especialmente en los expertos internacionales.
- d) Participación de los niños, niñas y adolescentes en el proceso.
- e) Recomendaciones.

A continuación, se entrega un resumen de los contenidos de las entrevistas.

a) **Relevancia de la existencia del mandato de la Defensoría de la Niñez, en términos de observación a los centros en que viven los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado**

En relación a la relevancia que se le otorga a la existencia de una institución como la Defensoría de la Niñez con el mandato de visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección y cualquier lugar en que un niño permanezca privado de libertad.

Las cuatro personas entrevistadas coinciden en valorar el rol de la Defensoría de la Niñez como organismo autónomo de derechos humanos y la importancia dentro de su mandato de poder visitar las residencias de protección y centros privativos de libertad; sin embargo, se presentan diferencias en la respuesta en relación a la pertenencia a organismos de colaboración de Sename (OCA) o bien organismos internacionales de derechos humanos, o del sector académico. En el caso del director de una OCA, hay una valoración del rol de la Defensoría de la Niñez, sin embargo, lo ve supeditado al trabajo de SENAME.

*“La defensoría creemos que es importante su rol, que conozca lo que está pasando, más allá de situaciones contingentes que implica deberá activarse para casos particulares. Pero debería entenderse el tema de la supervisión como un proceso de mejora continua, aunque ese es el rol del SENAME o del Servicio de Protección que venga. A las residencias las supervisan, la visitan monitorean la defensoría, el SENAME, el INDH, el poder judicial, el poder legislativo.” (director OCA).*

El presidente del Comité de Derechos del Niño, enfatiza la importancia del trabajo de la Defensoría de la Niñez:

*“me parece altamente relevante que exista una institución como la defensoría y que esta pueda tener ese mandato que está alineado con el protocolo en contra de la tortura” (Pdte. CDN)*

Se considera que la función de visitas realizada por la Defensoría de la Niñez puede ser un gran aporte al trabajo del Comité de Derechos del Niño. (CDN)

*“estamos haciendo el seguimiento de la investigación que hicimos a Chile y necesitamos información de otras fuentes para incorporar al informe. En ese sentido es relevante que la defensoría monitoree la situación en los centros de detención, esto significa un apoyo muy importante a la tarea del Comité para saber lo que se está haciendo luego de la investigación que se le hizo a Chile” (Pdte. CDN)*

La directora de la Red Latinoamericana de Acogimiento Familiar (RELAF), coincide en la relevancia de la existencia de instituciones independientes que puedan supervisar la situación de los niños, niñas y adolescentes privados de su medio familiar.

*“Nos parece bien el desarrollo y fortalecimiento de las instituciones independientes. Venimos haciendo presión para que los ombúdsmanes se posesionen y desarrollen este rol en la región de América Latina y el Caribe.” (directora RELAF)*

## b) Sobre la evaluación y propuesta de los estándares

En relación a los estándares propuestos las opiniones tienen diferentes énfasis, considerando la inserción institucional de los expertos. Todos coinciden en encontrar relevante los estándares presentados, sin embargo, el director de la OCA considera que existe una brecha entre los estándares enunciados y lo que solicita SENAME y la posibilidad real con los recursos disponibles que se transfieren, poder lograrlos. Pero además es necesario que los estándares estén socializados, pues eso sería central para cumplirlos:

*“Muy de acuerdo que se considere la evidencia y estándares internacionales, pero hay una brecha muy grande entre esos estándares y los estándares a nivel nacional, los que aún no están definidos y en caso de estarlo, no han sido socializados y/o acordados. La realidad en los sistemas residenciales actuales es distinta, sabemos de eso. ¿Consideran los estándares de las bases técnicas de SENAME?”. (director OCA)*

*“Por ejemplo, en relación con el estándar: 1. EMPLAZAMIENTO, EDIFICACIÓN Y EQUIPAMIENTO. Sin duda es deseable lo que se plantea en este apartado y nosotros lo planteamos como un estándar en la experiencia de pilotaje de las residencias de protección. No obstante, hay que evaluar esta dimensión en función de lo que realmente ocurre con la oferta residencial. Las residencias son programas con una cobertura regional, por lo que no siempre se puede cumplir con que el lugar de acogimiento residencial o de privación de libertad debe estar ubicado lo más cerca posible de la residencia habitual del NNA. Se debe considerar también la falta de oferta en algunos territorios, lo que en ocasiones desencadena el desarraigo de algunos NNA. Compartimos el estándar, pero hay elementos de base, como cobertura (regional), oferta disponible en el territorio y capacidad máxima de atención (artículo 80 bis de por medio), que deben estar resueltos previamente o a lo menos considerados al momento de realizar la visita al espacio de acogida residencial.” (director OCA)*

En relación a aspectos a profundizar, las propuestas son las siguientes:

*“Me parecen muy bien los estándares, creo que en las visitas es muy importante ver como se está propiciando el dialogo de la institución con la comunidad. Esto quiere decir que es fundamental evaluar como es el vínculo del niño con la escuela, registrar no solo si está escolarizado, sino que como se insertan los niños que están en residencias en la escuela con otros niños. No queremos instituciones totales, en donde la escuela está dentro de la institución, queremos niños integrados con todos los niños. Por ejemplo, preguntar cuántos niños de la escuela van a la residencia a estudiar con los niños que están ahí. Como es el vínculo del niño y niña con el sistema de salud, de la misma forma que la escuela, el niño debe estar integrado al sistema de salud universal, el sistema que atiende a todos los niños. Eso es muy importante registrarlo. Evitemos crear niños dependientes del estado.” (Pdte. CDN).*

*“Creo que un Estándar importante y relevante es la formación y la capacitación en los temas de quienes realizan las visitas” .... Los Estándares me parece que están super bien, pero los que realizan las visitas deben estar capacitados y formados, que sepan lo que están haciendo que entiendan donde van, y creo que es esencial que escuchen la voz de los niños.” (Académico)*

*De acuerdo a mi experiencia en diferentes países, creo que es muy necesario en los estándares poder tener indicadores que permitan evaluar el trabajo con las familias de origen. En ese sentido no solamente que esté en el plan de trabajo, sino que por ejemplo exista un lugar adecuado para que la familia pueda estar con los niños y niñas institucionalizados, que sea un espacio amable, que permita el vínculo. Esto lo digo porque muchas veces las familias tienen muchas dificultades para estar con sus hijos, conversar, reparar el vínculo si es necesario” (Directora RELAF)*

*Debiera de existir lineamientos específicos para niños con discapacidad, cuando un niño con discapacidad entra a una institución, están condenados a quedarse toda la vida, la institucionalización se perpetua y eso no puede ser. Tenemos que tener una especial preocupación por estos niños y presionar los mecanismos para la búsqueda de una salida a la comunidad o la familia”. (Pdte. CDN)*

*En RELAF hicimos un estudio que se denomina “Los últimos de la fila” y se refiere a los niños con discapacidad. Es el grupo de niños institucionalizados que requieren mayor preocupación y sería importante lineamientos específicos, en donde el apoyo a la familia es fundamental. Es importante construir las propuestas en base a las experiencias específicas de la región”. (Directora RELAF)*

*“Respecto a población más vulnerable creo que hay dos en las cuales tenemos muy poca información, población LGTBI, hay cero información, lo otro es el tema intercultural, yo creo que tenemos, población indígena es crítica la Octava y Novena Región, en ese sentido como en el mundo migrante, el mundo haitiano, no hay datos, no está siendo sistematizado a nivel nacional.” (Académico)*

*“La población migrante es muy relevante, en los hogares que he visto hay 3 o 4 es decir el 10% de los niños, si el Plan del SENAME este esfuerzo de desinternar puede no darse cuenta que vamos a terminar con menos niños chilenos y más niños extranjeros institucionalizados, si es que no se toman medidas y no se están tomando medidas, por eso esa población me parece que es muy relevante...partiendo por el lenguaje, que pasa con una chica haitiana si no hay nadie que hable creole, ¿cómo vas a aplicar alguno de los estándares?¿” eso va contribuir a tener menos niños en las residencias pero más niños migrantes porque no los están viendo.” (Académico)*

*“...tengo la impresión, mi tesis que alrededor de los 6 y 7 años es la edad que se produce el primer ingreso de los niños a las residencias, si eso fuera así es un dato muy importante porque ahí uno podría hacer el foco en el primer ingreso lo cual es clave para evitar la cronificación. Esta es una población en la cual habría que poner mucha más atención...esa población es especialmente sensible.” (Académico)*

En relación a los menores de 3 años, se plantea que el énfasis necesariamente debe estar en que dicha población no esté en residencias.

*“Si están los niños menores de 3 años en residencia hay que evaluar en qué condiciones están, especialmente que cuenten con, los recursos humanos adecuados, recursos humanos especializados para niños menores de tres años. Sin embargo, hay que avanzar hacia la erradicación de la institucionalización de los niños menores de 3 años, no naturalizar esta situación en el cumplimiento de los estándares. Se va a verificar, pero no dejar de lado la recomendación de que tiene que haber menos bebés. No se debe apostar solo a mejorar la atención de los niños de 3 años, es necesario evaluar*

*lo que se está haciendo para que los niños y niñas no estén en las residencias. La idea de la progresividad de los derechos. Que la defensoría pueda verificar los estándares de derechos, debería enfatizar que cada vez haya menos bebés.” (Directora RELAF)*

#### **d) Rol de los niños, niñas y adolescentes en el mecanismo de observación y seguimiento**

Las personas entrevistadas enfatizaron la importancia de la participación de los niños, niñas y adolescentes en el proceso de observación y seguimiento, destacando su participación en todas las etapas incluyendo en el seguimiento. El presidente del Comité plantea la creación de una organización previa a la visita de “Consejos” de los niños y niñas para asegurar su representación y participación en todo el proceso.

*“Escuchar a los niños, niñas y adolescentes es fundamental, pero debería estar regulada la forma. De qué manera los niños participan con que objetivos predeterminados. Pero cuando se quieren levantar elementos se deben entender los cuestionarios y baterías de preguntas. Y como se cruzan con la confidencialidad mínimo. Esto está en normas internacionales”. (director OCA)*

*“Es fundamental que los niños y niñas de las instituciones se apropien de los instrumentos de evaluación. Falta mucho, es necesario que la información sea adaptada a los niños, que se apoderen de los instrumentos y lo van a hacer en la medida que los conozcan. Qué les demos información adecuada para que ellos sepan que se está haciendo, pero especialmente para que también puedan sentirse representados en el producto y después se involucren en el seguimiento”. (Pdte. CDN)*

*“Si trabajamos desde el punto de partida con los niños internados en la construcción de la herramienta y después en el monitoreo vamos a empoderar a los niños en los instrumentos que sirvan para monitorear sus derechos. Hay un divorcio entre los mecanismos que van a las instituciones y los niños, estos no reciben una devolución. Hay que instalar unos “consejos” que participen desde el comienzo en el monitoreo en conjunto con las defensorías. La defensoría va a generar confianza, y de ese modo, se va a desarrollar un vínculo para que posteriormente se puedan conectar con la defensoría.” (Pdte. CDN)*

#### **e) Recomendaciones**

Las recomendaciones entregadas por los/as expertos/as se refieren a las condiciones que deben darse en las visitas, la relevancia del seguimiento y devolución, proyección de las visitas a otros universos, y como abordar el sistema de quejas, que ha resultado ser muy difícil de implementar.

En relación a la coordinación de las visitas se plantea la importancia de coordinación entre las instituciones, obtener información de terceros que no están en la residencia para completar el diagnóstico.

*“Es relevante pero es muy necesario que la Defensoría y todas las Instituciones que realicen visitas puedan coordinarse entre ellas, lamentablemente la Defensoría no tiene recursos para hacer visitas en todo Chile permanentemente, es por eso que sería muy óptimo que se coordinara con Instituciones como por ejemplo el INDH, idealmente complementense, que la Defensoría abarque algunos temas y el INDH otros “...acaba de haber una experiencia en Iquique entre la Magistrado Troncoso, Defensoría y Programa MI Abogado, sin embargo el Sename presentó una queja en su contra...ahí hubo una muy buena gestión.” (Académico)*



Un aspecto que se releva en las recomendaciones de los expertos es la relevancia de hacer una adecuada devolución y seguimiento de lo que se detecta en una residencia, tanto a los funcionarios/as como a los niños, niñas y adolescentes. Esto debe ser entendido como un proceso de mejora continua en que se apoya a la residencia a poder cumplir las recomendaciones.

*“Debiera haber una forma de seguimiento más que un gran plan, si visitan una residencia, que exista seguimiento, si no se hace para que hay que visitar. Pero este seguimiento debe estar conectado con los objetivos del SENAME para la línea residencias, pues probablemente cada institución levanta el propio plan después de su visita. El esfuerzo debería estar centrado en crear una mesa de trabajo para llegar a una sola forma.” (director OCA)*

También se propone que la visita pueda incorporar información de los terceros significativos de los niños, niñas y adolescentes, como una forma de conocer el contexto de los niños y niñas.

*“Como se conecta la información con los terceros significativos. No solo basta la vista para darse cuenta de lo que pasa con esos niños. Hay que conocer la historia proteccional. No solo es una vista inspectiva ocular. Por lo que hay que conectarse con el entorno en relación con un NNA particular. Los terceros significativos., Peor se queda corto si solo se visita la residencia y no se entiende lo que pasa lo que con las historias y realidades familiares y proteccionales más allá de la residencia., podría ser visita domiciliaria a las familias o y terceros significativos”. (director de OCA)*

En relación a las proyecciones de la labor de la Defensoría de la Niñez se plantea continuar con las visitas a los niños, niñas y adolescentes en acogimiento familiar.

*Sería importante continuar con los niños que están en acogimiento familiar. Situación del niño que está fuera de su medio familiar de origen y que tienen que estar bajo reglas muy estrictas por parte del estado para asegurar su protección. No hay que dejar de lado el cuidado en familia extensa o familia externa cuando corresponde a una medida de protección. (Directora RELAF)*

*Es necesario que se establezcan canales para devolver la información y que los niños se empiecen a empoderar de los procesos. Son tantos los procesos que viven de supervisión y muchas veces no quedan en nada y son una frustración para los niños. Es necesario establecer canales con los niños para devolver la información. (Pdte. CDN)*

Los expertos relevan la importancia del seguimiento y de la devolución.

*“Una de las tareas más débiles que observo es el seguimiento a las recomendaciones. ‘La trazabilidad’ que no se pierda. Si trabajamos dese el punto de partida con los niños internados en la construcción de la herramienta y después en el monitoreo vamos a empoderar a los niños en los instrumentos que sirvan para monitorear sus derechos. Hay un divorcio entre los mecanismos que van a las instituciones y los niños no reciben una devolución. La defensoría va a generar confianza, de modo que se desarrolle un vínculo para que los niños se puedan conectar con la defensoría en la entrega de información, no solo con ocasión de la visita. (Pdte CDN)*

*Perfeccionar el mecanismo de la queja.*

*Perfeccionar el tema de la queja. Es muy difícil poner en funcionamiento eso en un lugar donde existe asimetría de poder entre el adulto y el niño. Pensar un nexo entre la defensoría y los niños internados, que no se agote en la visita y que sea fuente de información y fuente de denuncia. Hay que buscar alguna fórmula, por eso no se reciben denuncias. (Pdte CDN)*

# 7

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

El objetivo de este estudio consistió en analizar, revisar y elaborar protocolos e instrumentos para realizar visitas a residencias de protección y centros de privación de libertad, de acuerdo con estándares internacionales de derechos humanos e incorporando la participación de los niños, niñas y adolescentes. En este contexto se elaboraron protocolos con enfoque de derechos de infancia que cumplieran con la normativa nacional, los principios, derechos contenidos en la Convención Internacional sobre derechos del niño y otros instrumentos internacionales, y estándares de la experiencia comparada que se revisaron y analizaron.

### 7.1 | ENFOQUE DE DERECHOS

Es fundamental que los futuros protocolos, instructivos y todo tipo de instrumentos que regulen las visitas de la Defensoría de la Niñez, tanto a residencias de protección como a centros privativos de libertad, sean elaborados con enfoque de derechos de la niñez, con el objeto de promover el ejercicio efectivo de los mismos. Dicho enfoque de derecho debe basarse en principios básicos de los derechos humanos y en los principios fundamentales de la Convención Internacional sobre Derechos del Niño, a saber; i) dignidad, universalidad, indivisibilidad, relación mutua e interdependencia de todos los derechos, ii) interés superior del niño, niña y adolescente iii) derecho a la vida, desarrollo y supervivencia, iv) derecho a la igualdad y no discriminación v) derecho a vivir en familia vi) derecho a la participación. Además de contar con una interpretación sistemática de los instrumentos internacionales de derechos humanos incluída obviamente la CDN.

El mandato que tiene la Defensoría de la Niñez en términos de observación de visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección, en conformidad al artículo 4 de la Ley 21.067, permite cumplir un rol muy necesario, como es el rol de monitoreo de estos.

Lo anterior puede constituir un factor protector importante en la actual situación de los niños, niñas y adolescentes privados del cuidado familiar. En este sentido, las vistas deben centrarse en levantar información relevante para asegurar el bienestar del niño, niña y adolescentes y la garantía de sus derechos mientras estén bajo el cuidado del Estado.

Es preciso, tener presente, que el objetivo final es que los niños, niñas y adolescentes puedan vivir en un contexto familiar, prioritariamente con su familia de origen, con familia extensa, familia adoptiva o en un contexto de familia como es el acogimiento familiar, por consiguiente uno de los objetivos fundamentales de dichas visitas es constatar que los niños institucionalizados son aquellos en que su única alternativa (deseablemente transitoria) es la internación y que dicha medida es de última ratio, velando porque esta se adopte por el menor tiempo posible y que además existe por parte de la residencia un trabajo efectivo con la familia.

Las Directrices de las Naciones Unidas han determinado que la institucionalización debe ser la última decisión que se tome, asimismo la Comisión Interamericana de Derechos Humanos<sup>9</sup> recomienda a los Estados que fortalezcan un proceso de desinstitucionalización de los niños que se encuentran en este tipo de establecimientos, y que fortalezcan otras modalidades de acogimiento alternativo acordes con la protección de los derechos de los niños, tales como el acogimiento familiar.

Este cambio de enfoque no significa un grado menor de protección, sino medidas de protección más acordes con las necesidades de los niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales<sup>9</sup>. Es así como hay que consignar de manera permanente como va disminuyendo en las residencias el número de niños, niñas y adolescentes institucionalizados; esto es especialmente relevante en los/as menores de 3 años, por la etapa de desarrollo donde se encuentran y dado los compromisos adquiridos por el país en ese sentido.

## 7.2 | RELEVANCIA DEL ROL DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ COMO ORGANISMO AUTÓNOMO EN LA OBSERVACIÓN DE LOS CENTROS

Una de las funciones y atribuciones de la Defensoría de la Niñez consiste en “Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, lo que incluye a los vehículos, en los que se mantengan NNA privados de libertad y emitir informes sobre las vulneraciones de derechos que se constaten en esos lugares”<sup>10</sup>.

Esta función da cuenta del rol central que posee la Defensoría de la Niñez como un organismo que vela por los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.

En este contexto es preciso considerar algunos instrumentos de derechos humanos y derechos de la infancia y adolescencia que son fundamentales, a saber:

- a) Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes que establece en su artículo 2, el deber de los Estados parte de adoptar las medidas legislativas, administrativas, judiciales o de otra índole eficaces para impedir los actos de tortura en todo territorio que esté bajo su jurisdicción y, en su artículo 16, en que señala el compromiso de los Estados de prohibir en cualquier territorio bajo su jurisdicción otros actos que constituyan tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes y que no lleguen a ser tortura

9 Informe sobre derecho del niño y la niña a la familia. Cuidado alternativo. Poniendo fin a la institucionalización en las Américas, elaborado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos CIDH OEA/Ser.L/V/II. Doc. 54/13 17.

10 Art 4. Ley N° 21.067 en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1114173&buscar=21067>.

tal como se define en el artículo 1, cuando esos actos sean cometidos por un funcionario público u otra persona que actúe en el ejercicio de funciones oficiales, o por instigación o con el consentimiento o la aquiescencia de tal funcionario o persona.<sup>11</sup>

b) Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos o Penas Cruels Degradantes, el cual establece un sistema de visitas periódicas a cargo de órganos internacionales y nacionales independientes a los lugares en que se encuentren personas privadas de su libertad, con el fin de prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.<sup>12</sup>

c) Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad en que en la regla 11b establece 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.<sup>13</sup> Al respecto podemos afirmar que “En la misma línea, las Reglas para la Protección de Menores Privados de Libertad establece expresamente una definición de privación de libertad que permite especificar, para los niños, niñas y adolescentes, el alcance amplio de este concepto que, claramente, excede el ámbito del control punitivo formal del Estado”.<sup>14 15</sup>

d) El Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional, en su definición de Tortura (artículo 7.2.e) aporta un elemento central para interpretar el alcance de la definición, al disponer, que “por tortura se entenderá causar intencionalmente dolor o sufrimientos graves, ya sean físicos o mentales, a una persona que el acusado tenga bajo su custodia o control”.<sup>16</sup>

11 Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes Adoptada y abierta a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 39/46, de 10 de diciembre de 1984 <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cat.aspx>.

12 Ibid.

13 Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad. Adoptadas por la Asamblea General en su resolución 45/113, de 14 de diciembre de 1990 en <https://www.cidh.oas.org/PRIVADAS/reglasnacionesunidasmenores.htm>.

14 Cillero B. Miguel. La Protección contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos y Degradantes en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos de los Niños en *Prevenir y sancionar la tortura en Argentina a 200 años de Su Prohibición, Congreso Internacional sobre Tortura y Otros Tratos o Penas Cruels, Inhumanos o Degradantes* Pág. 397 Capítulo 9.

15 En el caso de los niños, niñas y adolescentes esta circunstancia adquiere especial importancia, ya que podemos distinguir al menos tres ordenes de razones para justificar una especial protección o un reforzamiento del rol de garante. En primer término, cuando los funcionarios públicos o quienes actúen en cumplimiento de órdenes o ejerciendo funciones públicas, remueven al niño, niña o adolescente de su ámbito ordinario de cuidado y desarrollo (la familia y la comunidad en que vive, cualquiera que sean sus condiciones) asumen directamente las funciones de cuidado y protección del niño. En caso de que el fundamento para asumir la custodia sea, precisamente, la ausencia de cuidado por los padres, el deber de protección es más evidente y estricto. Los niños, niñas y adolescentes no sólo no deben ser sometidos a tortura y otras penas o tratos crueles inhumanos y degradantes por la autoridad en caso de privación de libertad, sino que deben ser protegidos en su desarrollo: “Los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tienen derecho a la protección y asistencia especiales del Estado” para el logro de “un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social” (artículos 20 y 27, CDN).

16 Cillero B. Miguel. Op.cit.

e) *Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores (Reglas de Beijing*<sup>17</sup> disponen que: “Los menores confinados en establecimientos penitenciarios recibirán los cuidados, la protección y toda la asistencia necesaria –social, educacional, profesional, psicológica, médica y física– que puedan requerir debido a su edad, sexo y personalidad y en interés de su desarrollo sano.”

f) Dentro de la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos tenemos el caso “Instituto de Reeducción del Menor vs. Paraguay”, en el cual se estableció “La calificación de penas o tratos como crueles, inhumanos o degradantes debe considerar necesariamente la calidad de niños de los afectados por ellos.... Es decir, en este caso existe un criterio objetivo universal respecto a la generalidad de los niños, niñas y adolescentes, más un deber especial de atención y protección de las particularidades que hagan a ciertos niños más susceptibles que la generalidad.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos señaló que el Estado de Paraguay no cumplió con las condiciones mínimas para asegurar, respecto de todos los niños, niñas y adolescentes privados de libertad, su supervivencia y desarrollo, lo cual tuvo consecuencias en lo físico y mental a los internos.<sup>18</sup>

Todo lo anterior da cuenta del trascendental rol de la Defensoría de la Niñez como un organismo público y autónomo. Las visitas tanto a centros de acogimiento residencial como centros de privación de libertad son esenciales por cuanto monitorean que los menores de edad estén debidamente resguardados y en conformidad al mandato de la Convención, en sus artículos 20 y 27 “Los niños temporal o permanentemente privados de su medio familiar, o cuyo superior interés exija que no permanezcan en ese medio, tienen derecho a la protección y asistencia especiales del Estado” y, por consiguiente, la Defensoría de la Niñez debiese velar por la posición de garante y la protección que el Estado debe brindar a niños, niñas y adolescentes.

En el actual contexto en que el Comité de Derechos del Niño, señaló en su Informe del 2018<sup>19</sup> que el Estado de Chile viola sistemáticamente los derechos de niños y niñas que se encuentran en residencias, es absolutamente crucial el rol de observador y monitoreo de la Defensoría de la Niñez, a través de las visitas, que debe realizar en el desempeño de sus funciones.

---

17 Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la Administración de la Justicia de Menores Reglas de Beijing. En <http://www.cidh.org/ninez/pdf%20files/Reglas%20de%20Beijing.pdf>.

18 Caso “Instituto de Reeducción del Menor” Vs. Paraguay. Sentencia de 2 de septiembre de 2004 (Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas). Párrafo 162 Revisado en [https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec\\_112\\_esp.pdf](https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_112_esp.pdf).

19 Informe de la Investigación relacionada en Chile en virtud del artículo 13 del Protocolo Facultativo de la Convención Internacional sobre Derechos del Niño. 1 de Junio 2018 en <https://www.defensorianinez.cl/wpcontent/uploads/2019/03/2018-Informe-del-Comité-de-los-Derechos-de-la-Niñez.pdf>.

### 7.3 | ENMARCADO EN LOS ESTÁNDARES

En el marco de las visitas que debe realizar la Defensoría de la Niñez en conformidad al artículo 4 de la Ley N° 21.067<sup>20</sup> es importante que estas sean llevadas a cabo bajo los estándares de derechos humanos y los estándares particulares de los derechos de niños, niñas y adolescentes privados de libertad, ya sea que se encuentren en contexto residencial o penal. Esto último tiene relevancia toda vez que la Defensoría de la Niñez es “la institución pública y autónoma a cargo de la promoción, que además tiene por misión promover, defender, observar y dar seguimiento al respeto de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que viven en Chile<sup>21</sup>, por consiguiente, debe ser un referente en cómo deben realizarse las visitas en estas circunstancias, de cómo debe ejercerse esta labor.

Asimismo, cabe señalar, que al ejercer un rol de supervigilancia de las instituciones debe sugerir medidas de mejoramiento para superar las brechas detectadas a través de la evaluación, la cual debe realizarse a la luz de los estándares.

Es primordial que los estándares sean utilizados como un marco mínimo, no máximo y que estén en permanente revisión y actualización ya que estos determinarán la forma y los ámbitos que deben ser considerados en la ejecución de las visitas.

### 7.4 | PARTICIPACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL PROCESO

La participación de los niños, niñas y adolescentes debe ser un eje en la propuesta de protocolos para la implementación de la supervisión de la Defensoría de la Niñez, tal como ha sido planteada por los/as expertos/as entrevistados/as. Esto significa el derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser informados/as, a que puedan formarse un juicio propio, y a opinar sobre todas aquellas medidas o acciones que les afectan. Este derecho a la participación tiene un desarrollo insuficiente en los procesos de evaluación que se realizan en los centros; los niños, niñas y adolescentes que viven en residencia suelen ser sobre interrogados por diversas instituciones (académicas, públicas, privadas) en diversas instancias con la finalidad de levantar información, sin embargo no hay una retroalimentación de los resultados, ni una devolución de cómo fue utilizada la información recabada en relación con sus propuestas y el impacto en su bienestar.

### 7.5 | PROTOCOLOS A INCORPORAR A MEDIANO PLAZO

Acogiendo las observaciones realizadas por los/as expertos/as entrevistados/as, se sugieren cuatro grupos de niños, niñas y adolescentes para los cuales sería necesario, junto con los estándares señalados, establecer estándares específicos dado las

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> <https://www.defensorianinez.cl/home-adulto/sobre-nosotros-adulto/quienes-somos-adulto/>.

condiciones de vulnerabilidad a las que están expuestos y que ha sido ampliamente registrada en diversos estudios.

Se propone el lineamiento específico para los niños con discapacidad, considerando que cuando un niño, niña y adolescente con discapacidad entra a una institución, independiente de su edad, la práctica demuestra que es muy difícil que egrese. Es necesario contar con protocolos que trabajen, especialmente, su proceso de reintegración familiar y comunitario y el desarrollo de su autonomía.

Igualmente, los/as expertos plantean otras dos poblaciones donde hay muy poca información y cada vez adquieren más relevancia, se refieren a población migrante y población LGTBI. No hay cifras precisas, pero estamos hablando de alrededor del 10% de los niños institucionalizados son migrantes, esto aumenta en el norte del país.

Por último, se propone una vez consolidado el proceso, continuar con los niños y niñas que están en familias de acogida, sean externas o extensas, lo que implica realizar nuevos instrumentos y protocolos.

## 7.6 | RECOMENDACIONES EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE VISITA

Las recomendaciones que se plantean a continuación surgen de las entrevistas con los/as expertos/as, del análisis de la documentación existente y de la revisión de experiencias internacionales como está descrito en el informe. Las recomendaciones están agrupadas en tres momentos de la visita: organización antes de la visita, durante la realización de la visita y con posterioridad a la visita.

La realización del diseño de los protocolos de seguimiento e instrumentos de retroalimentación se realizó considerando el proceso general de visitas establecido por el equipo de la Defensoría de la Niñez. La existencia de protocolos y procedimientos es relevante ya que permiten estandarizar las actividades que se realizan en este proceso. Sin embargo, considerando todos los documentos tenidos a la vista en relación con las visitas que hace la Defensoría de la Niñez, se considera que estos son excesivos en número, considerando los/as integrantes del equipo, el tiempo que se requiere para completar y sistematizar las diferentes fichas y la cantidad de residencias de protección y centros privativos de libertad que se deben visitar. Por ese motivo se sugiere revisar el conjunto de protocolos, simplificar su número y generar un sistema informático que apoye el proceso de vistas a residencias de protección y centros privativos de libertad.

### 7.6.1 | ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LA VISITA

a) **Necesaria coordinación:** considerando que los centros privativos de libertad y las residencias son visitados por diversas instituciones, es imprescindible una adecuada coordinación en relación con los tiempos, la información que se va a recabar, los procesos de devolución y seguimiento y la implementación de medidas, para lo cual se sugiere construir una mesa de trabajo con todas las instituciones que realizan visitas a las residencias de protección y los centros privativos de libertad<sup>22</sup>, con la finalidad compartir los objetivos de cada institución al realizar

<sup>22</sup> Estas instituciones corresponden a: Ministerio de Justicia (Comisión Interinstitucional de la Supervisión de los Centros de Privación de Libertad (CISC), SENAME, INDH y Poder Judicial.

las visitas y poder articularlas. De esta forma se podría definir más claramente los ámbitos que cada uno aborda, compartir la información que se recaba, además permitiría que se coordinarán las fechas de las visitas. Se propone que esta mesa de trabajo sea convocada por la Defensoría de la Niñez, dado el rol de institución autónoma que tiene.

**b) Formación a los profesionales que harán la visita:** en términos de conocer el marco de estándares que ordenan los instrumentos y los procedimientos, conocer los instrumentos a utilizar y la forma como estos deben ser aplicados, considerando la formación y habilidades para la relación con niños, niñas y adolescentes.

**c) Información previa a los niños, niñas y adolescentes:** sobre los objetivos de la visita, los instrumentos que serán aplicados y los resultados esperados, de modo de comprometerlos con el proceso y promover el desarrollo de una confianza con la institución. La planificación de la visita y la participación de los niños, niñas y adolescentes en los diversos instrumentos utilizados para levantar información ha estado ausente, cuestión que además de ser atentatoria e invisibilizarlos, reinstala lógicas tutelares, pierde el valor significativo del aporte que pueden hacer quienes han vivido y han sido usuarios directos del sistema.

**d) Contar con la información disponible de modo de orientar la visita:** dado los tiempos limitados de duración de la visita y la gran cantidad de información a recopilar, es necesario contar previamente con la mayor cantidad de información que se pueda obtener con anterioridad, por ej. Número de niños, tiempo que llevan en la residencia, número de funcionarios, horarios, cargos etc. Esta información se puede solicitar a todas las instituciones con cierta periodicidad, de modo de que no se solicite directamente para la realización de la visita. En la visita hay que priorizar el vínculo con los niños y niñas y poder confirmar visualmente la información que se ha entregado y poder apreciarla en función de los estándares definidos.

**e) Coordinar las funciones que realizarán cada uno de los profesionales de la Defensoría de la Niñez,** de acuerdo con sus conocimientos, funciones y habilidades.

### 7.6.2 | DURANTE LA VISITA

**a) Participación de los niños y niñas.** Es muy relevante que en el proceso de entrevista se considere la participación de los niños, niñas y adolescentes, escuchar la voz de ellos y ellas en relación a sus vivencias en la residencia o en los centros privativos de libertad, siempre resguardando la confiabilidad y evitando su revictimización.

**b) Generar una instancia de retroalimentación al final de la visita** que de cuenta de la actividad que se realizó, la administración de instrumentos, las personas entrevistadas y las instancias visitadas y primeras apreciaciones, antes del envío del informe detallado.

### 7.6.3 | DESPUÉS DE LA VISITA

**a) Retroalimentación y seguimiento.** Los mecanismos de retroalimentación y las fechas respectivas deben estar claramente enunciadas en la propuesta, sin embargo, los/as expertos/as internacionales ponen énfasis en establecer



un mecanismo de seguimiento de la implementación de las propuestas y el acompañamiento de la Defensoría de la Niñez en este proceso, que va más allá de la retroalimentación. Se considera que los niños, niñas y adolescentes, deben de cumplir un rol relevante en esta fase., para cumplir con ese objetivo, deben tener la información necesaria para ir evaluando el cumplimiento de las recomendaciones por parte de las diferentes instituciones e informando a la defensoría.

**b) Se considera necesario contar con soporte informático para este proceso,** especialmente en lo que se refiere al seguimiento de las recomendaciones que se proponen. La efectividad del proceso de visitas va a depender en gran medida de la implementación de las recomendaciones.

**c) La visita a las residencias y centros privativos de libertad hay que considerarlas como parte de un proceso de mejoramiento continuo,** donde la realización de la entrevista es un hito significativo al que le sigue la retroalimentación y el seguimiento, que puede generar una nueva visita en un plazo determinado por las indicaciones realizadas a las diversas instituciones. En este proceso de mejoramiento, la mantención del vínculo con los niños y el personal de la residencia, el mantener una relación de colaboración y asesoría es relevante y es la manera de ir actualizando permanentemente los cambios realizados.

## 8

## BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA

- Annie Casey Foundation. (2009). Rightsizing congregate care: a powerful step in transforming child welfare systems. USA: Annie E Casey Foundation.
- Barford, S, W. Whelton, W, J. (2010). Understanding Burnout in Child and Youth Care Workers. *Child Youth Care Forum*. 39:271-28.7.
- Barth, R.P. (2002). *Institutions vs. Foster Homes: The Empirical Base for the Second Century of Debate*. Chapel Hill, NC: UNC, School of Social Work, Jordan Institute for Families.
- Barth, R. P., Kolivoski, K., Lindsey, M. A., Lee, B. R., & Collins, K. (2014). Translating common elements into social work research and education. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology*, 43, 301-311.
- Berrick, J.D., (2011). Trends and Issues in the US Welfare System. In: N, Gilbert., N, Parton., M, Skivenes. *Child Protection Systems. International trends and orientations*. New York: Oxford University Press.
- Berríos. La ley de responsabilidad penal del adolescente como sistema de justicia: análisis y propuestas. *Política criminal*. vol.6 no.11 Santiago jul. 2011
- Blau, G. M., Caldwell, B., Fisher, S. K., Kuppinger, A., Levison-Johnson, J., & Lieberman, R. (2010). The building bridges initiative: Residential and community-based providers, families and youth coming together to improve outcomes. *Child Welfare*, 89(2), 21-38.
- Bloom, S, L. (2005). The sanctuary model of organizational change for children's residential treatment. *The International Journal for Therapeutic and Supportive Organizations*. 65-81.
- Boel-Studta, S., Huefnerb, J, C., Huang, H. (2019). The group care quality standards assessment: A framework for assessment, quality improvement, and effectiveness. *Children and Youth Services Review* 105.
- Brendtro, L, K. (2019). Creating Powerful Environments. *Residential Treatment for Children & Youth*, 36:1, 10-17
- Briceño, Domínguez (2018): Supervisión de centros privativos De libertad para adolescentes: El modelo chileno a la luz del modelo inglés. *Justicia y Derechos del Niño* Nro. 10. UNICEF.
- Building Bridges Initiative, (2017). Best practice for residential interventions for youth and their families: A resource guide for judges and legal partners with involvement in the children's dependency court system. USA: Association of Children's Residential Centers.
- Building Bridges for Youth. (2020). Building Bridges Initiative Self Assessment Tool. USA: Building Bridges
- Care Inspectorate (sf). Self Assessment Form Care Homes for Children and Young People.
- Casey Family Programs. (2013). Permanency, partnership and perseverance: Lessons from the California residentially based services reform project. United States: Casey Family Programs.
- Chorpita, B. F., Daleiden, E. L., & Weisz, J. R. (2005). Identifying and selecting the common elements of evidence based interventions: A distillation and matching model. *Mental Health Services Research*, 7(1), 5-20.
- Correa, P. et al. Estudio para la definición y transferencia de estándares para la defensa especializada de niños, niñas y adolescentes, elaborado para UNICEF.
- Del Valle, J, F., Bravo, A., Martinez, M., Santos, R. (2012). *Estándares de calidad en acogimiento residencial especializado: Equar E*. España: Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad.

- Defensoría de la Niñez (2019) Informe anual 2019. Derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en Chile.
- Defensoría de la Niñez (2019): Informe Final “Proyecto Piloto Visitas 2019” Visitas a centros residenciales de protección y centro de privación de libertad.
- Eastwood, C.D. Ecklund, K (2008) Compassion Fatigue Risk and Self-Care Practices Among Residential Treatment Center Childcare Workers, *Residential Treatment for Children & Youth*, 25:2, 103-122.
- Farmer, E, M, Z. Murray, M, L., Ballentine, K., Rauktis, M, E. Burns, B, J. (2017). Would We Know It If We Saw It? Assessing Quality of Care in Group Homes for Youth. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, Vol. 25(1) 28-36
- Freeman, J. Garfat, T. (2014). Being, interpreting, doing: A framework for organizing the characteristics of a relational child and youth care approach. *Political Science*.
- Hart, D., Del Valle, I., Holmes, L. (2015). The place of residential care in the English child welfare system, Research report. London: Department for Education.
- Hogar de Cristo. (2017). Del dicho al derecho: Estándares de calidad para residencias de protección de niños y adolescentes. Santiago de Chile: Dirección Social Nacional.
- Huefner, J, C. (2018). Crosswalk of published quality standards for residential care for children and adolescents. *Children and Youth Services Review* 88. 267-273.
- Hunt, J. M., Mohandessi, K., Ghodessi, M., & Akiyama, M. (1976). The psychological development of orphan- age-reared infants: Interventions and outcomes. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 94, 177-226.
- ISCWEB project. (2013). 10 parts of the questionnaire. Recuperado el 24 de junio 2020 de <https://iscweb.org/the-questionnaire/components-of-thequestionnaire/>.
- James, S., Leslie, L. K., Hurlburt, M., Slymen, D. J., Landsverk, J., Davis, I., ... Zhang, J. (2006). Children in Foster Care: Entry into intensive and restrictive mental health and residential care placements. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 14(4), 196-208.
- James, S. (2017) Implementing Evidence-Based Practice in Residential Care: How Far Have We Come?, *Residential Treatment for Children & Youth*, 34:2, 155-175.
- Krueger, M. (2007). Four Areas of Support for Child and Youth Care Workers. Families in Society: *The Journal of Contemporary Social Services*, 88(2), 233-240.
- Lee, B. R., & McMillen, J. C. (2017). Pathways forward for embracing evidence-based practice in group care settings. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 25, 19-27.
- Leichtman, M. (2006). Residential treatment of children and adolescents: Past, present and future. *The American Journal of Orthopsychiatry*, 76(3), 285-294.
- Lumos. (2018). Investing in children: The case for diverting Czech government finances away institutions towards families and communities. Summary Report. England: Lumos Foundation.
- Maier, H, W. (1979). The core of care: essential ingredients for the development of children at home and away from home. *Child Care Quarterly*. Vol. 8. pp.161-73.
- Maslow, A. H. (1969b). Toward a humanistic biology. *American Psychologist*, 24, 724-735.
- Megivern, D. M., McMillen, J. C., Proctor, E. K., Striley, C. L., Cabassa, L. J., & Munson, M. R. (2007). Quality of care: Expanding the social work dialogue. *Social Work*, 52(2), 115-124.
- Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. Estándares de calidad en acogimiento residencial especializado. EQUAR-E. 2012
- Nelson, C, A. Fox, N, A., Zeanah, C, H. (2014). Romania’s abandoned children. Deprivation, brain development, and the struggle for recovery. London: Harvard University.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC) Observación General No 1 (2001). Propósitos de la educación.

- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 2 (2002). El papel de las instituciones nacionales independientes de los derechos humanos en la promoción y protección de los derechos del niño.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 3 (2003): El VIH/SIDA y los derechos del niño.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 4 (2003). La salud y el desarrollo de los adolescentes en el contexto de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 7 (2005). Realización de los derechos del niño en la primera infancia.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 8 (2006). El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigos crueles o degradantes
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 9 (2006). Los derechos de los niños con discapacidad, Observación General.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 10 (2007). Los derechos del niño en la justicia de menores.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 11 (2009). Los niños indígenas y sus derechos en virtud de la Convención.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 13 (2011). Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 12: El derecho del niño a ser escuchado; Estándares De Calidad En Acogimiento Residencial Especializado.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación general N° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 15 (2013). El derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud.
- ONU: Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación General No 17 (2013). El derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes.
- ONU. Resolución 44/25 -Convención sobre los derechos del niño (1989).
- ONU. Resolución 45/113 - Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad - "Reglas de la Habana" (1990).
- ONU. Resolución 64/142. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010)
- OPS/OMS "Programa de Garantía de Calidad en los hospitales de América Latina y el Caribe" <http://erc.msh.org/quality/pstools/psdefstd.cfm>.
- OPS/OMS "Manual de Orientación en la Aplicación de Estándares para la Atención de la Salud". [http://www.mordecki.com/ebusiness/economias\\_de\\_re\\_d/economias\\_de\\_red.shtml](http://www.mordecki.com/ebusiness/economias_de_re_d/economias_de_red.shtml).
- Redl, F., Wineman, D. (1951). *Children who hate*. Glencoe. Il.Free Press.
- Reyes Araos, K. (sf). Chile Crece Contigo recuperado de: <http://www.crececontigo.gob.cl/columna/el-buen-trato-en-las-relaciones-decuidado-con-ninos-y-ninas/> el 27 de mayo 2020.
- Scottish Government. (2016). Understanding wellbeing: Considering the quality of children and young people's lives.
- Skinner, A. (1992) Another kind of home: A review of residential child care. Edinburgh: HMSO/ Scottish Office.

- Trieschman, A, Whittaker, J, K. Brendtro, L, K. (1969). The other 23 hours: childcare work with emotionally disturbed children in a therapeutic milieu. New York: Aldine de Gruiter.
- Ward, A. (2002). Opportunity led work: maximising the possibilities for therapeutic communication in everyday interactions. *Therapeutic Communities*. Vol. 23. (2). 11-124
- White, K, J., (2002) *Re-framing Children's Services, ncvcco Annual Review*. Journal No. 3. London: National Council of Voluntary Organisations.
- Whittaker, J. K., Del Valle, J. F., & Holmes, L. (Eds.). (2015). Therapeutic residential care for children and youth: Developing evidence-based international practice. London, UK: Jessica Kingsley.
- Whittaker, J. K., Holmes, L., Del Valle, J. F., Ainsworth, F., Andreassen, T., Anglin, J., & Zeira, A. (2016). Therapeutic residential care for children and youth: A consensus statement of the international work group on therapeutic residential care. *Residential Treatment for Children and Youth*, 33(2), 89-106.



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

