



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	Hogar San Ricardo
Fecha de la visita:	12 de agosto de 2021

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3.	SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4.	EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	5
5.	INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	6
6.	RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	6
7.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y OTRAS FUNCIONARIAS.....	7
8.	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES	7
9.	VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y ADOLESCENTES	8
10.	FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	8
11.	NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	13
12.	RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	27
13.	OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	31

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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



el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes en los contextos mencionados, especialmente de aquellos que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a **Residencia “Hogar San Ricardo” de la comuna de Batuco, Lampa**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones

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

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



y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez, en el ejercicio de las labores que le competen, tomó la decisión de realizar una visita presencial de seguimiento planificada al Hogar San Ricardo de la comuna de Batuco.

Cabe destacar que se trata de la segunda visita realizada por la Defensoría de la Niñez al establecimiento, habiéndose realizado la primera de ellas con fecha 7 de mayo de 2020. Por lo anterior, la Defensoría de la Niñez estimó necesario realizar una visita planificada presencial a la Residencia para verificar las condiciones generales en las que se encontraban los niños y adolescentes que allí residían.

En particular, se trata de una Residencia de población masculina, administrada por la Fundación “Obra de don Guanella”, organismo colaborador del Servicio Nacional de Menores. Esta corresponde a una institución de carácter religioso, que acoge a 130 personas, de las cuales 27 son niños y adolescentes, quienes se encuentran allí en virtud de una medida de protección dictada por Tribunales de Familia.

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



En la primera visita esta Residencia era de tipo RDG⁴, sin embargo, en la visita de seguimiento informaron que se adjudicaron un nuevo proyecto el que cambió a RDS- PRE-PRD⁵, de manera que está destinada a acoger niños y adolescentes que han sido gravemente vulnerados en sus derechos y que presentan discapacidades en grados severos o profundos y situación de alta dependencia. Por tanto, se encuentran en situación de alta dependencia, requiriendo de permanente asistencia, apoyos y cuidados específicos por parte de terceras personas.

En la primera visita se había recabado información respecto de hechos particularmente graves relacionados con posibles delitos en la esfera de la sexualidad, los que actualmente motivan la investigación en curso, RUC [REDACTED], conducida por la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte. Asimismo, a partir de la revisión de prensa, se tuvo noticia de que, el día 19 de enero de 2020, se produjo una intoxicación alimentaria producto de un alimento en mal estado que afectó a residentes del Hogar San Ricardo y que provocó el fallecimiento de dos personas y la intoxicación de nueve personas.

Los antecedentes recopilados, los cuales constituían indicios claros acerca de posibles situaciones de vulneraciones de derechos en el establecimiento, por lo que se hizo necesario para esta Defensoría de la Niñez constatar, de manera directa y presencial, la situación en la que se encontraban los niños y adolescentes, en cumplimiento con sus funciones legales. En virtud de lo anterior, con fecha 7 de mayo de 2020, un equipo interdisciplinar de profesionales de la Defensoría de la Niñez, efectuó una visita presencial a la Residencia, con el objeto de recopilar mayor información sobre su funcionamiento y respecto de la situación y condición en la que se encuentran las niñas y adolescentes que allí permanecen.

Cabe señalar además que, teniendo en cuenta las necesidades particulares de la población atendida en la Residencia, así como la contingencia sanitaria, la Defensoría de la Niñez estimó necesario solicitar la colaboración y apoyo especializado al Colegio Médico de Chile, en virtud del convenio interinstitucional existente⁶. Gracias a ello, en la visita se contó con el acompañamiento de un médico pediatra de dicha institución que asistió a la visita en terreno.

A partir de la primera visita realizada el 7 de mayo de 2020, se tomaron medidas urgentes, las que consistieron en la interposición de un Recurso de Protección ante la Ilustrísima Corte de

⁴ SENAME, 2016, Orientaciones Técnicas Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia (RDG).

⁵ SENAME, 2019. Orientaciones Técnicas Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia. (RDS) con programa de atención residencial especializada (PRE) y programa especializado en discapacidad (PRD)

⁶ Esta colaboración se realiza en el marco de Convenio de la Defensoría de la Niñez con el Colegio Médico, suscrito con fecha 28 de marzo de 2019.



Apelaciones de Santiago, Rol N° [REDACTED] en virtud de que el equipo de profesionales pudo observar prácticas que constituirían vulneraciones a la integridad física y psicológica de los niños y adolescentes, motivo por el que, con fecha 5 de octubre de 2020, la Sexta Sala de la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, resolvió **acoger** el Recurso de Protección, y ordenar a la Residencia RDG Hogar San Ricardo de Batuco debe **abstenerse de usar medidas de contención física y aislamiento, y cualquier otra herramienta que afecte los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado**, y respecto del SENAME, se le ordena que debe **cumplir en forma eficiente la supervisión técnica a su cargo**, controlando la correcta aplicación de los protocolos internos y normas técnicas sobre la materia para el buen funcionamiento de la citada Residencia, entre otras medidas.

Luego de lo resuelto por la Ilma. Corte de Apelaciones de Santiago, la Defensoría de la Niñez ha estado realizando seguimiento a la Residencia a través de Oficios enviados a distintas instituciones, tales como al Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME), y al Hogar San Ricardo, motivo por el que decide realizar una segunda visita, la que consistió en una **visita de seguimiento planificada presencial con fecha 12 de agosto de 2021**, para verificar las condiciones generales en las que se encontraban los niños y adolescentes que allí residían y el funcionamiento del establecimiento, así como efectuar un seguimiento acerca de las recomendaciones que habían sido formuladas con oportunidad de la primera visita a la Institución para mejorar los nudos críticos identificados.

Cabe señalar que, teniendo en cuenta las necesidades particulares de la población atendida en la Residencia, así como la contingencia sanitaria, la Defensoría de la Niñez estimó necesario solicitar la colaboración y apoyo especializado al Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda (en adelante INRPAC), en virtud del trabajo que realiza con niños, adolescentes y adultos con discapacidad. Gracias a ello, en la visita se contó con el acompañamiento de una médico fisiatra de dicha Institución que asistió a la visita en terreno.

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

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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



Profesional visitante 1:	Karla Toro, abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional externa 4:	María Jeannette Pizarro, médico fisiatra del INRPAC.

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Hogar San Ricardo
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Obra don Guanella
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	RDS-PRE-PRD - Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia. (RDS) con programa de atención residencial especializada (PRE) y programa especializado en discapacidad
Población destinataria:	Niños y adolescentes entre 6 y 17 años
Director:	Jorge Poblete Escobedo

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita de seguimiento se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, un recorrido para la observación general del establecimiento, y el levantamiento de información con personal de la Residencia.

Así, el equipo visitante hizo un recorrido por sus dependencias, tanto por áreas de uso común (como cocina, enfermería, capilla, oficinas, gimnasio y patio), y las casas que alojaban a niños y adolescentes, a saber, Casas Esperanza y Marcelina.

En términos generales, la Residencia se encontraba en un sector rural de la Región Metropolitana, y contaba con espaciosas instalaciones y áreas verdes, alcanzando la extensión de varias hectáreas. Estaba compuesta por varias casas donde se alojaba a los 130 residentes



entre adultos, niños y adolescentes. Cada Casa contaba con varios dormitorios, la mayoría de estos compartidos, espacios comunes y patio.

Demás aspectos relativos a la infraestructura serán abordados a propósito de las fortalezas y los nudos críticos.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR Y OTRAS FUNCIONARIAS

En cuanto al levantamiento de información con el personal, las profesionales visitantes entrevistaron a la Encargada del Departamento Psicosocial, Coordinadora del Área de Salud y una Educadora de Trato Directo. En la instancia con la Encargada del Departamento Psicosocial (en adelante Encargada) de la Residencia, Javiera Vergara, se aplicó el instrumento “Ficha de Observación del Establecimiento” y “Ficha Institucional para Residencias de Protección”. Por su parte, en la conversación con una Educadora de Trato Directo, y Coordinadora de la Unidad de Salud (Margarita), se aplicó una pauta de entrevista especialmente elaborada al efecto.

A modo general, se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la Residencia y condiciones en la que se encontraban los niños y adolescentes, medidas sanitarias implementadas a propósito del Covid-19, antecedentes sobre vulneraciones de derechos de los que se tuvo noticia, entre otros aspectos.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES

Es importante señalar que se tomó la decisión de no efectuar entrevistas u otras formas de levantamiento de información directa con los niños y adolescentes en esta instancia dado que, cabe recordar que la Residencia acoge a niño, niñas y adolescentes con discapacidad, por lo cual se requiere contar con una metodología especializada que permita garantizar su participación, resguardando en todo momento su seguridad y bienestar integral,

En este sentido, la Defensoría de la Niñez se encuentra en proceso de construcción de un Mecanismo que permita la participación plena y efectiva de todos los niños, niñas y adolescentes, sin discriminación, considerando sus diferencias y asegurando la igual protección y ejercicio de sus derechos. Sin embargo, hasta contar con los debidos protocolos e instrumentos que permitan lo anterior, se velará por evitar cualquier situación de sobre intervención y exposición que pudiera significar una revictimización y causar perjuicio a los niños, niñas y adolescentes.



9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, se identificaron situaciones de vulneración de derechos a las niñas y adolescentes que se encontraban en la Residencia, y que ameritaran la realización de otras acciones, además de los Oficios con recomendaciones remitidos a los órganos correspondientes.

Sin embargo, con fecha 4 y 5 de octubre del presente año, se hicieron llegar denuncias con antecedentes que puedan ser constitutivos de delitos, los que fueron puestos a disposición de la Fiscalía Centro Norte con fecha 8 de octubre del mismo año por parte de la Defensoría de la Niñez.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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

i) Buena disposición de la Encargada del Área Psicosocial y el equipo ante la visita y entrega de información

Al momento de dar inicio a la visita, se tomó conocimiento de que el Director tenía un compromiso fuera de la Residencia, motivo por el que la Encargada del Área Psicosocial fue la encargada de guiar la visita, destacándose su buena disposición, así como de las profesionales y funcionarias de la Residencia durante la visita, la transparencia y claridad al momento de entregar información requerida así como capacidad autocrítica para reconocer deficiencias en la gestión actual del establecimiento. Especialmente a través del levantamiento de información efectuado por medio de las entrevistas a funcionarios, se pudo observar que existía flexibilidad y disposición al cambio de parte de la Residencia a raíz de la última visita realizada por la Defensoría de la Niñez, siendo ambas características fundamentales para propender a la generación de modificaciones que respondan a la debida protección y garantía de derechos de niños y adolescentes que allí residen.

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

ii) Reforzamiento del área de salud y rehabilitación



En la visita realizada en mayo de 2020, se identificó como nudo crítico la falta de profesionales de salud, sin embargo, en la visita de seguimiento se pudo observar esfuerzos por robustecer la unidad de salud de su institución, reflejados en la contratación de trabajadoras de la salud, en específico se contrató una enfermera y un médico general.

Además, se pudo constatar un aumento significativo de estudiantes en práctica que se encontraban en el Hogar San Ricardo trabajando con niños y adolescentes, en áreas tales como kinesiología, nutrición y dietética y terapia ocupacional.

En conversación con la Encargada del Área de Salud, se informó la buena relación que se mantenía con el Hospital Roberto del Río de la comuna de Independencia, quienes realizarían una visita presencial de manera mensual a la unidad de “Niños y Adolescentes con Necesidades Especiales de Atención de Salud” (en adelante NANEAS). Además, ha existido una buena relación con el Centro de Salud Familiar de Batuco (en adelante CESFAM) y con el Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) de Lampa, en conjunto con la Teletón, quienes han entregado elementos de apoyo técnico para la movilidad personal y otros insumos ortopédicos para los niños y adolescentes del Hogar San Ricardo.

Además, agregó que se han podido realizar coordinaciones semanales con el equipo de salud para responder a las necesidades de los residentes, elaborando el quehacer y necesidades de la semana.

El fortalecimiento de esta área es imprescindible en el contexto actual, teniendo en cuenta, además, los requerimientos especiales de salud que presentan muchos niños y adolescentes del Hogar San Ricardo y los nudos críticos presentados en la visita anterior.

iii) Infraestructura y las condiciones del acogimiento

a. Espaciosas instalaciones y áreas verdes

En cuanto a la infraestructura, el Hogar San Ricardo goza de espaciosas instalaciones, las que además se encontraban, en términos generales, en buenas condiciones. Las distintas áreas comunes se observaron bien diferenciadas, contando con espacios suficientes para estudios, alimentación, descanso, recreación y esparcimiento al interior y exterior (patio con juegos). A lo anterior, se suma una sala de atención de primeros auxilios y otras atenciones de salud, tipo enfermería.

No obstante, la infraestructura será abordada en el punto “Nudos Críticos” conforme a varios aspectos que se deben revisar para fortalecer una infraestructura apta para niños y adolescentes con discapacidad



b. Buen estado del Gimnasio

Después de la visita realizada en mayo de 2020, se observó un avance sustantivo en el equipamiento y uso del gimnasio, puesto que en la primera visita el gimnasio era un espacio que carecía de equipamiento y profesionales, a diferencia de lo que se pudo observar en la visita de seguimiento, en la que se observó un gimnasio amplio, con profesionales y practicantes en su interior trabajando con niños y adolescentes, con una calefacción acogedora, buena iluminación y ventilación.

La Defensoría de la Niñez valora positivamente el nuevo estado del gimnasio, puesto que es fundamental para garantizar que los niños y adolescentes con discapacidad tengan el cuidado necesario.

Además, la Defensoría de la Niñez, aprecia positivamente la propuesta de sacar la piscina que se ubica en el gimnasio puesto que no está siendo usada, y ese espacio es fundamental para seguir expandiendo el gimnasio y poder extender su uso a más niños y adolescentes que requieran de él para la realización de terapias y ejercicios esenciales para su desarrollo.

c. Buen estado de la Casa Marcelina

En general, según lo observado durante el recorrido por la “Casa Marcelina”, se pudo constatar que en ella vivían niños con discapacidad severa y que debido a sus necesidades requieren mayores cuidados médicos en términos de mobiliario e insumos médicos tales como máquinas, camas, sondas, entre otros elementos. Se advirtió que tenía buena luz natural, los dormitorios contaban con cama para cada niño con su propia personalización, esto es, había dibujos en las paredes, peluches y juguetes. Además, se observó que la casa contaba con una sala común de estimulación y rehabilitación para niños, siendo usada durante el transcurso de la visita de seguimiento, escuchándose música acogedora, juguetes adecuados para el uso de terapias y estudiantes en práctica con cada niño presente.

d. Construcción de sector de encuentro y juegos adaptados

En la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez, se hizo mención como un nudo crítico la ausencia de un espacio acogedor de esparcimiento y encuentro en el exterior de las casas, a pesar del espacio amplio de áreas verdes que podían ser utilizados por los residentes del Hogar San Ricardo.

Sin embargo, en esta visita de seguimiento se pudo constatar la construcción de un espacio de encuentro y esparcimiento de colores que contaba con mesas y bancas en un sector de áreas verdes del Hogar San Ricardo, siendo un avance en poder permitir un espacio cómodo de encuentro para niños y adolescentes de la Residencia.



Además, la Defensoría de la Niñez valora positivamente la construcción de juegos adaptados para que puedan ser utilizados por todos los niños y adolescentes del Hogar San Ricardo, esto es, con el objetivo de poder hacerlo inclusivo y acorde a los derechos que debe garantizar y promocionar el Hogar San Ricardo.

Respecto de lo anterior, la CPDP señala en su artículo 30, que *“los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad”*.

En esa misma línea, la Convención señala en su artículo 31 N°1, que *“los Estados Partes reconocen el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes”*.

e. Mejoras en el servicio de alimentación

En la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez al Hogar San Ricardo, se tenía como antecedente una intoxicación alimenticia que habría ocurrido el 19 de enero de 2020, producto de un alimento en mal estado que afectó a residentes de la Residencia, provocándose el fallecimiento de dos personas y la intoxicación de otras nueve

Ante ello, en la presente visita, se realizó un recorrido por la cocina y la bodega de la misma, viéndose todo en buen estado, limpio y con un frigorífico que conservaba cuidaba verduras, frutas y carnes.

Se pudo constatar con la encargada de la cocina el orden respecto de las minutas y la adaptación para diversas pautas alimenticias adaptadas a las necesidades nutricionales de cada residente, considerando aspectos particulares de cada niño y adolescente, en virtud de que la nutricionista tiene jornada completa de lunes a viernes por lo que es posible determinar semana a semana las mejores dietas para los residentes del Hogar San Ricardo.

En este sentido, se valora el progreso identificado, y la adaptación de la alimentación de niños y adolescentes. Se insta a seguir mejorando el servicio de alimentación entregado, en virtud de la importancia que esta tiene en su calidad de vida y bienestar.

f. Elaboración de Protocolos e implementación de contenciones

A raíz de la primera visita en mayo de 2020, la Defensoría de la Niñez observó la inexistencia de protocolos adecuados para abordar situaciones de alta complejidad en el Hogar San Ricardo. En específico, se revisaron el “Protocolo de contención física en pacientes con agitación psicomotora”, “Protocolo frente a situación de maltrato” y “Protocolo para



comportamiento sexual”, los que eran del todo insuficientes y no se ajustaban a los estándares establecidos por las Orientaciones Técnicas de RDG, y ahora respecto de RDS, necesarios y al contexto residencial.

Desde la primera visita, la Defensoría de la Niñez, solicitó en diversas ocasiones la elaboración de Protocolos que se ajusten con un modelo de entender a los niños y adolescentes como sujetos de derechos, estableciendo el deber de garantizar el ejercicio de ellos y evitar la vulneración de los mismos por parte del Hogar San Ricardo.

De esta manera, se solicitó que no haya un protocolo relativo a abusos sexuales (mal denominado “de comportamientos sexuales”) que solo **abarcara la hipótesis de cuando esta conducta era realizada entre pares, y no contemplara ningún tipo de ayuda ni apoyo especializado para la víctima ni para quien cometiere la acción.** Esto es de especial gravedad, teniendo en cuenta los antecedentes especialmente graves de posibles abusos sexuales que habrían existido en la Residencia, lo que hace todavía más imperiosa la existencia de protocolos que sean adecuados en esa materia.

Según informó en la entrevista la Encargada psicosocial, se está realizando una reestructuración de los protocolos que están siendo revisados por SENAME, por lo que hizo llegar el Protocolo de contenciones con nuevos materiales, realización de capacitaciones sobre su uso e indicaciones de uso.

En concordancia con lo anterior, la Defensoría de la Niñez valora positivamente su elaboración, a pesar de seguir estando en un nudo crítico visar el resto de protocolos que están siendo revisados por SENAME, para poder sacar este punto de los nudos críticos.

g. Elaboración de Calendario de Capacitaciones

La Defensoría de la Niñez en la visita de seguimiento pudo observar la existencia de un calendario de capacitaciones que contemplaba el periodo comprendido entre los meses de mayo a septiembre de 2021, en el que se determinó capacitar a todos los funcionarios en los siguientes temas: “Cuidados responsables y terapia inhalatoria”, “Uso de elementos de protección personal”, “Actividad de manejo y cuidado de ayudas técnicas”, “Alimentación enteral y vía oral”, “Derechos fundamentales de los niños y adolescentes”, “La importancia de las cuidadoras en el contexto de la Residencia”, “Uso de inhaladores”, “Contenciones”, “Trastorno de deglución”, “Discapacidad y discapacidad intelectual”, “Patología frecuente en el Hogar”, y “Autonomía e independencia”.

En virtud de lo mencionado previamente, la Defensoría de la Niñez valora positivamente el esfuerzo de elaborar un calendario de capacitaciones, sin embargo, como se mencionará posteriormente en el apartado de nudos críticos, existen algunos elementos que parecen



relevantes a para poder garantizar en plenitud los derechos de los niños y adolescentes con discapacidad que residen en el Hogar San Ricardo.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

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

i) Aspectos Generales

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

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

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



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

ii) Aspectos Específicos

a. Alta rotación de personal, insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo.

A propósito de la primera visita realizada, se pudo constatar que, en el Hogar San Ricardo, la principal responsabilidad de cuidado y protección de los niños y adolescentes recaía sobre las educadoras de trato directo, quienes debían encargarse de labores que iban, desde la limpieza del lugar (teniendo en cuenta además que, según se informó, había solo una persona encargada del aseo por casa) al cuidado diario y muchas veces actuando como apoyo de educadoras de trato directo.

Según se indicó en esa oportunidad y en la visita de seguimiento, para ejercer el cargo de educadora de trato directo se recibía una inducción insuficiente, que abordaba sobre todo aspectos como el funcionamiento general de la Residencia y la limpieza de la misma. Por su parte, también se comentó que las capacitaciones descansaban excesivamente en el aprendizaje “de boca en boca” sobre las necesidades particulares de cada niño o adolescente y formas de intervención adecuada. Por lo demás, las educadoras de trato directo son escasamente remuneradas, y son sometidas a alto estrés en su trabajo.

Esto se suma al alto número de ausentismo laboral en el Hogar San Ricardo, puesto que hay alrededor de 14 educadoras de trato directo con licencias por distintos motivos, y 30 nuevos ingresos de personal a la Residencia en los últimos 6 meses. Aquello, da cuenta de una importante rotación de personal y una necesidad importante en inducción y capacitación.

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



sea desarrollado por personas con los conocimientos técnicos y capacidades requeridas para este tipo de tareas.

Esto preocupó profundamente a la Defensoría de la Niñez en la primera visita, motivo por el que se Ofició a esta Residencia a establecer un programa completo de inducciones y un programa continuo de capacitaciones, orientado a entregar conocimientos y competencias técnicas en distintas materias, adaptados al contexto de la Residencia y enfocados en las funciones que en específico desarrolle cada funcionario/a. La elaboración apropiada de estos planes o programas permitirían reforzar sus competencias y contar con personal calificado, con conocimientos especializados y herramientas prácticas, que se traducirán en un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo integral de los niños y adolescentes que se encuentran bajo cuidado de la Residencia.

A pesar de que fueron elaborados por el Hogar San Ricardo, a la Defensoría de la Niñez le preocupa la incorporación de una inducción continua como requisito para las nuevas contrataciones del Hogar como una exigencia transversal, sobre todo aquellas que desarrollen funciones de trato directo con niños y adolescentes, incluyendo la participación de las profesionales y dirección de la Institución. Esto se corresponde con los principios de calidad, idoneidad y especialización del trabajo que deben orientar el actuar de la Residencia como órgano colaborador del Servicio Nacional de Menores, tratándose en este caso de una Residencia especializada para la atención de niños y adolescentes con discapacidad.⁷

En concordancia con lo anterior, la Observación General N°9 de los niños con discapacidad, establece que, *“En cuanto a los profesionales que trabajan para los niños con discapacidad y con esos niños, los programas de formación deben incluir una educación especial y centrada en los derechos de los niños con discapacidad, requisito previo para la obtención del diploma”*.⁸

Además, conforme a lo informado por la Encargada del área de salud, es esencial acceder a las capacitaciones que realice el Ministerio de Salud con respecto a temas de discapacidad, inclusión, elementos esenciales de cuidado a niños, niñas y adolescentes con discapacidad, entre otros temas, dirigidos a todos los trabajadores y trabajadoras de la Residencia, voluntarios y practicantes.

Por otro lado, según lo observado, la Residencia cuenta con una planificación de actividades de autocuidado pero se desarrolla con los mismos residentes de Hogar, por lo que no se distingue en el plan entre las jornadas laborales, cuidados de equipo y autocuidado de

⁷ Ley N° 20.032, que Establece un sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de organismos colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 8.

⁸ Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 27.



equipo. Esta situación ocurre porque no se ha llevado adelante una debida implementación de plan de cuidado de equipo, que logre distinguir entre las tres jornadas previamente descritas.

La elaboración del plan de cuidado de equipo debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, por el alto impacto emocional que significa trabajar en intervención en contextos de alta vulnerabilidad, y en particular por las características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado. Es necesario recalcar que este plan no debería incluir jornadas con residentes del Hogar puesto que no se puede distinguir las jornadas de trabajo con el cuidado de equipos de los trabajadores/as que se haga en la misma jornada.

La distinción entre cuidado de equipo y autocuidado es fundamental para poder desarrollar un buen plan de cuidado del equipo del Hogar San Ricardo por las importantes problemáticas a las que se ven enfrentados todos los días.

En concordancia con lo anterior, un aspecto que preocupó a la Defensoría de la Niñez fue el bienestar emocional de las educadoras de trato directo en aquellas situaciones en que los niños y adolescentes se enferman gravemente o fallecían, por la estrecha relación que se entabla, y, al no existir un programa de contención y cuidado de equipo correcto, estas situaciones impactan gravemente a las trabajadoras, afectando su bienestar emocional, repercutiendo posteriormente en el trabajo que ellas siguen realizando en el Hogar San Ricardo.

Las Orientaciones Técnicas de RDS establecen que *“Se debe garantizar a los sujetos de atención estabilidad del equipo técnico y profesional de la residencia, evitando cambios frecuentes del personal (en especial el de trato directo) sistema de turnos o otras situaciones, brindando al niño, niña y adolescente “la seguridad de un vínculo continuo y seguro con sus acogedores, favoreciendo el establecimiento de relaciones significativas con los adultos y con sus pares mientras dure la medida.”*⁹

Por esta razón, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes y el trato que estos reciben. Esto es sin perjuicio de que el Hogar San Ricardo propenda a la realización de jornadas de autocuidado que hagan sus trabajadoras y trabajadores de la Residencia

b. Protocolos inadecuados y no socializados

⁹ SENAME, 2019. Orientaciones Técnicas Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia. (RDS) con programa de atención residencial especializada (PRE) y programa especializado en discapacidad (PRD). Pág. 26.



A pesar de la elaboración de protocolos de contenciones, a la Defensoría de la Niñez le preocupa la inejecución del resto de protocolos, puesto que estos se encuentran siendo revisados por el SENAME, motivo por el que la Defensoría de la Niñez no ha tenido acceso a los nuevos protocolos, estos son: “Protocolo de contención física en pacientes con agitación psicomotora”, “Protocolo frente a situación de maltrato” y “Protocolo de detección y abordaje de abuso sexual”.

Como se mencionó previamente, a modo de ejemplo, el único protocolo relativo a abusos sexuales (mal denominado “de comportamientos sexuales”) solo abarcaba la hipótesis de cuando esta conducta es realizada entre pares, y no contemplaba ningún tipo de ayuda ni apoyo especializado para la víctima ni para quien comete la acción. Esto es de especial gravedad, teniendo en cuenta los antecedentes especialmente graves de posibles abusos sexuales que habrían existido en la Residencia, lo que hace todavía más imperiosa la existencia de protocolos que sean adecuados en esa materia.

Tampoco hay protocolos de participación de niños y adolescentes, de notificación de fallecimiento, entre otros.

Los protocolos son un aspecto fundamental en el funcionamiento de las residencias, pues estos constituyen los lineamientos que guiarán al personal para actuar de forma adecuada y oportuna con base en procedimientos que fueron, a su vez, establecidos por su pertinencia técnica y su correspondencia con el modelo de intervención. La actuación conforme a protocolos correctamente elaborados permite, en definitiva, proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en residencias y evitar su revictimización.

Además, estos protocolos, para ser correctamente implementados, requieren ser debidamente informados e incorporados en los funcionarios/as de las residencias, tanto en relación con su existencia como en su contenido y exigencias, ya que lo contrario los haría ineficaces en la práctica, situación que, al ser abordada con funcionarias del Hogar San Ricardo, manifestaron tanto en la primera como en la segunda visita, desconocer los protocolos que las rigen respecto del cuidado de niños y adolescentes de la Residencia.

c. Insuficiencia de instalaciones de salud

En la visita de seguimiento se pudo observar que, pese a los esfuerzos recientes de fortalecimiento de la Unidad de Salud mediante la contratación de profesionales y robustecimiento del gimnasio, aún existen nudos críticos en cuanto a la infraestructura destinada al área de salud.



En concordancia con lo anterior, durante la visita de seguimiento se apreció la existencia de una enfermería que no estaba adecuada para ello, puesto que había ampollas abiertas, encima del mesón tapadas con trozos de gasa, entre otros elementos descuidados. Además, faltaban algunos implementos necesarios para su buen desarrollo, tales como termómetros digitales, saturómetros y monitores de signos vitales, como por ejemplo esfigomanómetros.

Además, se observó una oficina dental clausurada por la Secretaría Regional del Ministerio de Salud por no contar con las condiciones mínimas de funcionamiento. La Defensoría de la Niñez considera importante que esta oficina pueda ser utilizada por los residentes, siempre y cuando se cuente con las condiciones necesarias para su funcionamiento, a través de una inyección de recursos y fortalecimiento infraestructura.

En concordancia con lo anterior, la Observación General N°9, establece en su artículo 14 que, *“La salud y el desarrollo de los adolescentes están fuertemente condicionados por el entorno en que viven. La creación de un entorno seguro y propicio supone abordar las actitudes y actividades tanto del entorno inmediato de los adolescentes -la familia, los otros adolescentes, las escuelas y los servicios- como del entorno más amplio formado por, entre otros elementos, la comunidad, los dirigentes religiosos, los medios de comunicación y las políticas y leyes nacionales y locales.”*¹⁰ Agrega también en el párrafo 114, letra b que, *“Las instalaciones de atención de la salud deben estar en un radio accesible para todos los niños, embarazadas y madres. Puede que la accesibilidad física obligue a prestar un mayor grado de atención a las necesidades de los niños y mujeres con discapacidad.”*¹¹

d. Insuficiente trabajo de reunificación familiar

De acuerdo a lo observado en la visita de seguimiento, en el Hogar San Ricardo, no existe un trabajo continuo y permanente de apoyo a las familias a pesar de que se hizo llegar a la Defensoría de la Niñez un Plan Familiar que consistía en establecer entrevistas personales a los familiares.

Tampoco existe un protocolo claro que indique qué hacer ante fallecimientos de familiares de niños y adolescentes de la Residencia, como del fallecimiento de niños y adolescentes y su notificación a sus familiares. Esta situación es preocupante, puesto que, según lo informado por la encargada psicosocial, desde enero del 2020 hasta la fecha, han fallecido 5 niños y adolescentes de la Residencia.

Otro elemento crítico respecto de la situación familiar, son las visitas, puesto que, en la visita de seguimiento, se observó que lamentablemente los adolescentes no podían tocar ni

¹⁰ Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 14.

¹¹ Ibid. Párr. 114, letra b.



abrazar a sus familiares puesto que había una mampara transparente entre la familia y los adolescentes, impidiendo cualquier contacto, inclusive según se informó por la Encargada Psicosocial, solo 1 adolescente no ocupaba la mampara porque le producía descompensaciones. Respecto del tiempo de duración, se informó que duraban alrededor de 20 minutos. Al consultar sobre este punto, se informó que el contacto con los adolescentes o niños podría considerarse perjudicial para el estado anímico de los niños y adolescentes luego de que se iban sus familias, porque no tenían estrategias para el acompañamiento luego de las visitas, razón por la cual no se trabaja suficientemente con ellos, ni se les da apoyo más allá del acompañamiento espiritual.

En relación a lo anterior, también se informó que las visitas se desarrollaban de esta manera por la Pandemia, sin embargo, la Defensoría de la Niñez considera que realizando los cuidados preventivos necesarios para las visitas y conforme a lo estipulado en el Plan Paso a Paso y Protocolos de SENAME, es posible realizar visitas con contacto tomando todas las medidas de seguridad sanitarias.

Además, según lo informado por la Encargada Psicosocial la vinculación es muy difícil con las familias debido a las problemáticas sociales en las que se encuentran inmersos, siendo un discurso muy desesperanzador para los niños y adolescentes del Hogar San Ricardo.

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

Por otro lado, la insuficiencia de un proceso real de intervención con las familias se opone a los principios que deben guiar el actuar de su institución como organismo colaborador, específicamente la promoción de la integración familiar del niño o adolescente¹².

Además, un fortalecimiento del lazo familiar con el niño o adolescente, permitiría que las mismas familias avancen a un modelo de niños y adolescentes con discapacidad sean considerados como sujetos de derechos, puesto que, *“los adolescentes necesitan que los miembros de su entorno familiar les reconozcan como titulares activos de derecho que tienen*

¹² Ley N° 20.032, que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 2.



*capacidad para convertirse en ciudadanos responsables y de pleno derecho cuando se les facilita la orientación y dirección adecuadas.*¹³

e. Fallecimiento de niños y adolescentes

Según lo informado por la Encargada Psicosocial después de la visita de seguimiento, a través de correo electrónico, entre el 1 de enero de 2020 y 7 de septiembre de 2021 fallecieron 5 niños y adolescentes, de los cuales 4 fueron por causales médicas y solo un niño no tenía causal clara de fallecimiento.

Además, conforme a lo que se había indicado previamente en este Informe, a la Defensoría de la Niñez le preocupa profundamente la inexistencia de protocolos de notificación a familiares ante fallecimientos de niños y adolescentes dentro de la Residencia como la inexistencia de un protocolo de notificación de fallecimiento de familiares de niños y adolescentes que se encuentran en la Residencia.

Sumado a lo anterior, la Defensoría de la Niñez, desprendió de la conversación con la Encargada Psicosocial que no ha sido una preocupación del Hogar San Ricardo que, luego de algún fallecimiento, haya un acompañamiento psicosocial a trabajadoras ni a niños ni adolescentes de la Residencia. Esta ausencia de acompañamiento no se hace cargo de la afectación al estado emocional que sufre cualquier persona ante un fallecimiento de un ser querido, siendo aún más grave respecto de niños y adolescentes con discapacidad, puesto que, la mayoría de los ellos, cuenta con trastornos del lenguaje, siendo mucho más complejo para ellos expresar sus emociones ante estas pérdidas, si no se le han entregado herramientas para ello.

La Defensoría de la Niñez, visualiza una necesidad imperiosa de llevar adelante cuidados de equipo hacia las trabajadoras que están día a día cuidando de niños y adolescentes, como también un trabajo psicosocial de acompañamiento a los niños y adolescentes, en los que se puedan trabajar duelos ante fallecimientos. Para ello, sería fundamental que este nudo se incorpore en el programa de cuidado de equipo de las y los trabajadores y, en los programas de intervención individual de los niños y adolescentes de la Residencia.

f. Escasa vinculación con el medio

Lamentablemente este nudo también fue abordado en la primera visita, puesto que no existen instancias de participación de niños ni adolescentes en la sociedad más allá que las relacionadas con la atención de salud.

¹³ Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 10.



En efecto, como se tuvo conocimiento en ambas visitas, los niños y adolescentes del Hogar San Ricardo asistían a una escuela que es parte del mismo establecimiento. Esta situación fue abordada por la Defensoría de la Niñez en la primera visita y se solicitó que, ante esta situación y la pandemia, era esencial poder buscar alternativas de vincularse con la comunidad.

La Defensoría de la Niñez señaló en aquella oportunidad que, la escuela dentro del recinto, era una práctica que obedecía a un modelo institucional segregacionista, que excluye a los niños y adolescentes bajo el cuidado del Estado y con discapacidad del resto de la sociedad, y les impide su vinculación con el medio, siendo la escuela un espacio muy importante de socialización. Lamentablemente esta situación es nuevamente observada en la visita de seguimiento, y no se han abordado otras actividades fuera de la Residencia.

En la visita de seguimiento la encargada del área psicosocial informó que algunos adultos del Hogar San Ricardo salían del recinto, pero que ningún niño ni adolescente podía hacerlo.

Al respecto, cabe destacar lo dispuesto en las Directrices de las Naciones Unidas sobre Modalidades Alternativas de Cuidado de Niños, en las cuales se señala que se debe respetar, fomentar y facilitar el contacto de los niños, niñas y adolescentes, incluidos quienes presentan discapacidades, con otras personas de la comunidad local, así como promover el desarrollo de actividades fuera del entorno de acogimiento.¹⁴

En efecto, lo observado contradice también lo establecido en la Ley N° 20.032 que el actuar de los organismos colaboradores, el cual establece como principio de acción *“la promoción de la integración familiar, escolar y comunitaria del niño, niña o adolescente y su participación social”*¹⁵.

Por lo demás, y conforme lo establecen los estándares en materia de derechos de las personas con discapacidad, es imprescindible que se asegure, a nivel general, una educación inclusiva, que atienda a sus necesidades particulares y al desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado del Estado, estableciendo vínculos entre estos y la comunidad¹⁶.

A pesar de que se entiende que las actividades en el exterior del Hogar San Ricardo hayan disminuido en contexto de crisis sanitaria durante las fases 1 y 2 del “Plan Paso a Paso” del MINSAL, resulta fundamental que, frente al eventual avance a otras fases, los niños y

¹⁴ Naciones Unidas (2010), Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 86.

¹⁵ Ley N° 20.032, que Establece el sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de la red de colaboradores del SENAME, y su régimen de subvención, art. 2 N° 2.

¹⁶ Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2016), Comentario general N° 4. Artículo 24. Derecho a la educación inclusiva, párr. 4 letra b) y 64.



adolescentes puedan participar activamente en su entorno social y comunitario, adoptando para ello todas las precauciones sanitarias pertinentes.

Para lo anterior, se debe tener presente el derecho de todo niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes, consagrado en el art. 31 de la Convención sobre los Derechos del Niño. Así mismo, el Hogar San Ricardo debe velar por “el respeto del derecho de los niños (...), a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento y por que se creen oportunidades para tales actividades en el entorno de acogimiento y fuera de él. Deberían fomentarse y facilitarse los contactos con los niños y otras personas de la comunidad local”.¹⁷

Para ello, es esencial que desde el Hogar San Ricardo se oriente a establecer nexos con instituciones u organizaciones sociales, para la realización de actividades deportivas, culturales, sociales, entre otras, que tiendan a buscar que los niños y adolescentes se relacionen con el medio.

g. Inexistencia de espacios personalizados

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

A pesar de que, en la “Casa Marcelina” haya sido un avance la personalización, esto no ocurre en la “Casa Esperanza”, puesto que en ella había paredes blancas y con agujeros, sin personalización de los adolescentes que allí viven. Las cortinas estaban por fuera de los dormitorios en muy mal estado.

A la Defensoría de la Niñez, otro de los aspectos que le preocupa respecto del estado de las casas, es que, debido a que los niños pasan de la “Casa Marcelina” a la “Casa Esperanza” cuando cumplen determinado N° de años, los niños de la primera Casa se encontrarán con una casa muy distinta a la que ellos estaban acostumbrados, siendo un aspecto que con urgencia debe ser arreglado en la “Casa Esperanza”, para que esta situación no ocurra.

Es esencial tener en consideración que los derechos de niños, niñas y adolescentes deben respetarse y protegerse sin distinción alguna, esto es que, desde la Residencia se debe propender a establecer espacios acogedores tanto para los niños como para los adolescentes, independiente de si hay más o menos destrozos en las casas, puesto que ello, debe ser un

¹⁷ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 85



elemento a trabajar por la Residencia, considerando las emociones de los niños y adolescentes y la forma en la que ellas se expresan. Es así, como resulta imperativo adoptar todas las medidas tendientes a asegurar, de acuerdo a lo explicitado por el art. 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

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

h. Infraestructura en mal estado

a) Mal estado de la Casa Esperanza

Según lo observado en la Casa Esperanza, se pudo constatar que en ella se encontraban residiendo los adolescentes con discapacidad que tenían mayores desajustes conductuales y emocionales. Al comenzar el recorrido en la Casa Esperanza, se pudo escuchar el volumen de la radio muy fuerte y muchos gritos de los adolescentes. Durante el recorrido se cortó la luz en toda la casa Esperanza, motivo por el que, la Defensoría continuó el recorrido por la casa a través de linternas de los celulares de las profesionales visitantes, observándose que las paredes eran completamente blancas, y en mal estado, puesto que había agujeros en distintos lugares del espacio común y de los dormitorios, inclusive, se podía observar el concreto de las paredes, siendo peligroso para los residentes de la Casa, puesto que se podía introducir la mano completa a la pared. Las puertas de los dormitorios también se encontraban en mal estado y algunas con la cerradura mala.

Los baños de los adolescentes se encontraban sucios y en mal estado, esto es, una de las llaves de los lavamanos y las duchas de ellos, en esta última se observó ropa interior de adolescentes mojada. Inclusive se pudo observar baños que no se habían tirado las cadenas de los wc, generándose mal olor en el baño.

Los dormitorios también tenían paredes blancas y con agujeros, sin personalización, esto es, no había dibujos en las paredes, peluches ni juguetes. No se observaron fotos ni cuadros que hicieran mención a su familia ni amistades.

En el patio de la casa se pudo observar elementos de peligrosidad, tales como cerámicas rotas, basura, una cama elástica rota, zapatillas en el piso y calcetines colgados en rejas.

Al consultarle a la Encargada del Área Psicosocial sobre un espacio de estimulación, informó que para los adolescentes no tenía sentido tener espacios estimulantes porque los



adolescentes la destrozaban. Sin embargo, la Defensoría de la Niñez considera importante que desde el Hogar San Ricardo se pueda propender al fortalecimiento de tener espacios de estimulación acogedores.

Conforme a lo mencionado previamente respecto de la personalización de los espacios, otro de los aspectos relevantes, es que conforme a los criterios que se tienen para distribuir a los niños y adolescentes en las casas, existirá un tránsito entre la “Casa Marcelina” a la “Casa Esperanza” al cumplir determinado N° de años, encontrándose con casas muy distintas, siendo un aspecto que con urgencia debe ser arreglado en la “Casa Esperanza”, para que esta situación no ocurra.

En este sentido, la Convención de los Derechos del Niño indica que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños, niñas y adolescentes, deberán velar por el cumplimiento de las normas establecidas, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada. Así mismo, se le reconoce el derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo, siendo las personas o instituciones encargadas de ellos los responsables de proporcionar unas condiciones de vida adecuadas a su desarrollo, facilitando asistencia y apoyo necesario especialmente en lo relacionado a la nutrición, vestido y vivienda.¹⁸

En concordancia con lo anterior, las Orientaciones Técnicas de RDS señalan que, “*en el inmueble se deberán asegurar las condiciones de infraestructura, equipamiento y de privacidad para la adecuada ejecución del proyecto. De esta forma, el presupuesto asignado a los programas podría contribuir al pago de servicios básicos realizado por la residencia.*”¹⁹, y agregan que, “*ésta debe estar sin daños estructurales relevantes que pongan en riesgo al personal y usuarios durante todo el período de realización del proyecto, y cuenta con las condiciones de uso según lo descrito en las respectivas Bases Administrativas.*”²⁰

b) Deficiente seguridad de las instalaciones

En el recorrido de las dependencias del Hogar San Ricardo, se pudo apreciar a simple vista una raíz de importante magnitud de un árbol, que levantaba el camino que se encontraba afuera de las casas de los niños y adolescentes, siendo un factor de riesgo para los residentes, trabajadores y visitantes, puesto que se encontraba en la zona de seguridad del recinto y la

¹⁸ Convención de los Derechos del Niño. Art. 3 y 27

¹⁹ SENAME, 2019. Orientaciones Técnicas Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia. (RDS) con programa de atención residencial especializada (PRE) y programa especializado en discapacidad (PRD). Pág. 44.

²⁰ Ibidem.



mayoría de las personas transitaban por este lugar, impidiendo el libre desplazamiento, especialmente para personas que presentan movilidad reducida.

Durante el recorrido de la visita de seguimiento se pudo constatar un corte de luz en la casa Esperanza, que afectó a todos los adolescentes, trabajadores y profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez. Inclusive, se observó un interruptor de luz que estaba quemado.

Sumado a lo anterior, se pudo observar que en ambas casas había calefactores sin seguridad para los niños y adolescentes.

Es así, como las Orientaciones Técnicas de RDS señalan en este punto que *“Los estándares mínimos de higiene y seguridad implican adecuarse a la normativa vigente con relación a saneamiento básico (servicios higiénicos, servicios de alimentación, dormitorios y otros espacios de la residencia), seguridad (vías de circulación, vías de escape, señalización); servicios básicos (instalaciones sanitarias, eléctricas y de gas, sistemas de detección de humo y combate de incendios, extintores, red húmeda y seca)”*.²¹

c) Mobiliario en ambas casas

A pesar del buen estado de la “Casa Marcelina”, se pudo observar algunas llaves de los baños en mal estado, una pared con un agujero y una puerta sin manilla. Sin embargo, en ambas casas se pudo observar que los sillones se encontraban en mal estado.

i. Ausencia de mecanismos de participación formales

En la visita de seguimiento se tomó conocimiento de que en general, existían insuficientes instancias formales de participación en que los niños y adolescentes pudieran expresar su opinión. A ello, la Encargada Psicosocial informó que, el principal motivo eran los trastornos del lenguaje que tienen en la mayoría de los residentes. A este respecto, al consultar sobre mecanismos formales de denuncia o participación que tuvieran a su disposición de manera interna, se constató que no existían instancias que permitieran a niños y adolescentes expresarse e incidir en aspectos de su vida cotidiana al interior de la Residencia o de denuncia de manera regulada.

Ante ello, la Defensoría de la Niñez observa un desafío importante que tiene el Hogar San Ricardo en torno al entendimiento de niños y adolescentes como sujetos de derechos que pueden expresar su opinión respecto de sus gustos, malestares, denuncias, entre otras.

²¹ Ibidem.



Para ello, es esencial que desde la Residencia se elaboren mecanismos inclusivos para personas con discapacidad y en particular, para niños y adolescentes con discapacidad, cumpliendo con el deber de “respetarse plenamente el derecho del niño 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”²², lo que también está consagrado en la Convención sobre los derechos del Niño en su artículo 12, el que contempla como una garantía el derecho de todo niño, niña y adolescente a expresar su opinión libremente en todos los asuntos que les afecten, debiendo tenerse en cuenta sus opiniones en función de su edad y madurez.²³

En concordancia con ello, la observación General N°9, establece el derecho al respeto de la opinión del niño, y en particular señala que, *“hay que proporcionar a los niños el modo de comunicación que necesiten para facilitar la expresión de sus opiniones”*.²⁴

j. Ausencia de preparación para la vida independiente

Conforme a lo observado en la visita de seguimiento y en la entrevista con las trabajadoras del Hogar San Ricardo, los niños y adolescentes que ingresan a la Residencia, proyectan su estadía por toda su vida por lo que se encuentran en ese lugar durante décadas, compartiendo siempre con sus mismos pares.

A raíz de esto, a la Defensoría de la Niñez le preocupa que ante la escasa vinculación con el medio, una educación impartida por una escuela dentro de la Residencia y las visitas de las familias sean realizadas en cortos lapsos de tiempo y sin contacto físico, no se puedan desarrollar los niños y adolescentes como sujetos de derechos que puedan propender a tener una vida independiente con herramientas entregadas en la Residencia que les permita tener una mayor inclusión socio-comunitaria, permitiendo una transición a la vida adulta.

Respecto a esto, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, establece en su artículo 24 que *“la educación de las personas con discapacidad debe promover su participación en la sociedad, su sentido de dignidad y valor personal y el desarrollo de todo su potencial en lo que se refiere a la personalidad, los talentos y la creatividad”*. Agrega en su artículo 26 que, *“para que las personas con discapacidad logren la máxima independencia y capacidad, los países deben proporcionar servicios amplios de habilitación y rehabilitación en las esferas de la salud, el empleo y la educación.”*

²² Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, Párr. 6

²³ Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 12

²⁴ Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 32.



La Observación General N°9, respecto de la preparación para el trabajo y formación profesional, establece en su párrafo 68 que, *“La educación de preparación para el trabajo y la transición es para todas las personas con discapacidad independientemente de su edad. Es fundamental empezar la preparación a una edad temprana porque el desarrollo de una carrera se considera un proceso que empieza pronto y continúa toda la vida...”*²⁵, agregando también en el párrafo 69 que, *“La educación para el trabajo y las aptitudes profesionales deben incluirse en el programa de estudios. La conciencia de una carrera y la formación profesional deben incorporarse en los cursos de enseñanza obligatoria...”*²⁶

En concordancia con la Convención, la Ley que Establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad N°20.422, establece en su artículo 3° que, *“en la aplicación de esta ley deberá darse cumplimiento a los principios de vida independiente, accesibilidad universal, diseño universal, intersectorialidad, participación y diálogo social.”*

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N°894/2021, de fecha 20 de septiembre de 2021, al Hogar San Ricardo; y Oficio N°915, de fecha 21 de septiembre de 2021, al SENAME, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

Cabe indicar que las recomendaciones y solicitudes realizadas cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento de cada una de las recomendaciones realizadas, constatando el resguardo a las condiciones de vida y los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en la Residencia/Centro. Los plazos sugeridos son los siguientes:

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

²⁵ Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 68.

²⁶ Convención sobre los derechos del Niño. Observación General N°9. (2006). Párr. 69.



En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación

I) Al Hogar San Ricardo (Oficio N° 894/2021):

1. En cuanto a la alta rotación de personal, insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo:

- a) Contratar, con urgencia y a la brevedad, personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia.
- b) Incorporar, con urgencia y a la brevedad, al Plan de Capacitaciones que se está realizando, que se aborden temáticas sobre discapacidad, infancia y derechos humanos, la prevención y abordaje de desajustes socioemocionales, entre otras.
- c) Elaborar, con urgencia y a la brevedad, un proceso de inducción que cuente con un acompañamiento de mínimo 3 semanas por parte de la dirección, duplas psicosociales y trabajadoras más antiguas de la residencia, para el acompañamiento en la inducción de la Residencia, presentación de protocolos, ordenes técnicas de la Residencia de tipo RDS, entre otros elementos esenciales para la mejor incorporación de la nueva funcionaria al Hogar San Ricardo.
- d) Elaborar, con urgencia, un plan para atender la salud mental de su personal, mediante el diseño de un programa apropiado de cuidado de equipo y su correcta implementación.

2. En cuanto a los protocolos inadecuados y no socializados:

- a) Remitir, con urgencia, todos los protocolos revisados por SENAME y que comenzarán a estar vigentes para la Residencia, de manera que cualquier observación que tenga la Defensoría de la Niñez, la pueda hacer llegar con rapidez.

3. En cuanto Insuficiencia de instalaciones de salud:

- a) Coordinar, en el corto plazo, un Plan de Mejoras a la Enfermería, que considere hacerla un espacio óptimo para su funcionamiento incorporando los utensilios médicos que faltan, tales como termómetros digitales, saturómetros y monitores de signos vitales, como por ejemplo esfigomanómetros.
Diseñar, en el mediano plazo, un Plan de recuperación de la Oficina Dental para que pueda volver a ser utilizada por los residentes del Hogar San Ricardo.

4. En cuanto al insuficiente trabajo de reunificación familiar:



- a) Mejorar e incorporar, en el corto plazo, en el Plan Familiar, los elementos previamente mencionados por la Defensoría de la Niñez, y en particular, revisar la continuidad de la mampara en visitas, aumentar el tiempo de visitas, establecer la posibilidad de contacto físico, entre otras mejoras. Todo esto, en concordancia al último protocolo de salud de SENAME.²⁷

5. En cuanto al fallecimiento de niños y adolescentes:

- a) Elaborar, en el corto plazo, dos protocolos, estos son, “Protocolo de notificación a familiares en casos de accidente, enfermedad, tratamiento, defunción o cambio de situación relevante del niños, niñas y adolescentes” y un “Protocolo de notificación a los niños, niñas y adolescentes en casos de accidente, enfermedad, tratamiento, defunción o cambio de situación relevante de un familiar.
- b) Incorporar, en el corto plazo, la temática de fallecimientos y enfermedades graves de niños y adolescentes de la Residencia dentro del Plan de Cuidado de Equipos, estableciendo un quehacer ante situaciones que puedan ayudar a sobrellevar aquellas situaciones por parte de la Residencia junto a sus trabajadores y trabajadoras.
- c) Elaborar, en el corto plazo, junto al área Psicosocial, un Plan de acompañamiento a niños y adolescentes ante situaciones de fallecimientos y enfermedades de familiares y adultos significativos, para ser tratadas dentro del Plan de Intervención Individual de cada uno.
- d) Remitir, con urgencia, información respecto del niño fallecido de 9 años del que no se tiene clara la causal de fallecimiento.

6. En cuanto a la escasa vinculación con el medio:

- a) Generar y promover, en el corto plazo, diversas instancias de participación y vinculación de los niños y adolescentes con el medio social y comunitario, favoreciendo su contacto activo y permanente con su entorno.
- b) Coordinar con la “Corporación Obra don Guanella” y el intersector, en el corto plazo, un plan de “relación con el medio” en el que niños y adolescentes se puedan relacionar con organizaciones sociales, deportivas y culturales, facilitando la salida de ellos, fuera de la Residencia y su relación con la sociedad..

7. En cuanto a la inexistencia de espacios personalizados:

²⁷ SENAME. (2021). Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por coronavirus Covid-19 en Organismos Colaboradores Residenciales y Ambulatorios.



- a) Elaborar, en el corto plazo, un Plan de embellecimiento y de personalización de los espacios de ambas casas, y poner como principal urgencia a la Casa Esperanza, propendiendo a que pueda constituirse como una casa acogedora y familiar, propendiendo a la utilización de dibujos, peluches, fotos y elementos personales de los niños y adolescentes para su personalización.

8. En cuanto a la infraestructura en mal estado:

8.1 Mal Estado de Casa Esperanza:

- a) Elaborar, en el corto plazo, un plan de mejoras a la Casa Esperanza que contemple todos los elementos mencionados como nudo crítico, esto es, dormitorios, baños, jardín, sala de estar, entre otros.

8.2 Deficiente seguridad de las instalaciones:

- a) Revisar y evaluar, en el corto plazo, una solución para reparar el camino levantado por una raíz de un árbol, en virtud del peligro que constituye para cualquier transeúnte del Hogar San Ricardo.
- b) Revisar, con urgencia, el sistema eléctrico de la "Casa Esperanza" a raíz del corte de suministro eléctrico que ocurrió el 12 de agosto de 2021.
- c) Elaborar, en el mediano plazo, un plan de actualización de la calefacción en ambas casas que alojan a niños y adolescentes debido al peligro que significan al estar sin indicaciones de la posibilidad de quemarse al tacto. En este mismo sentido se recomienda evaluar en este plan mecanismos de calefacción menos riesgosas para niños y adolescentes con discapacidad.

8.3 Mobiliario en ambas casas:

- a) Reparar con urgencia, el mobiliario dañado de la Casa Marcelina y Casa Esperanza.

9. En cuanto a la ausencia de mecanismos de participación formales:

- a) Elaborar, en el corto plazo un plan de participación para niños y adolescentes de la Residencia que contemple la posibilidad de permitir opinar, denunciar, informar preferencias, entre otras manifestaciones que permiten tomar en consideración las distintas habilidades y aptitudes que desarrollan los niños y adolescentes para poder comunicarse, esto es, a través del dibujo, la pintura, la música, su voz, deporte, entre otros.



- b) Diseñar, con urgencia, un buzón de sugerencias y denuncias que sea accesible e inclusivo para todos los niños y adolescentes, el que previamente sea informado y difundido entre todos los niños y adolescentes de la Residencia, para que puedan saber dónde denunciar, qué hechos, y qué pueden sugerir. Se recomienda que este trabajo previo sea mediado por jornadas de escuchas de opinión a través de distintos planes de participación.

10. En cuanto a la ausencia de preparación para la vida independiente:

- a) Elaborar, en el mediano plazo, un plan de preparación para la vida independiente que contemple la autonomía progresiva por cada adolescente de la Residencia, conforme a sus gustos e intereses.

II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N°915/2021)

En el Oficio señalado se presentó al Servicio Nacional de Menores las mismas recomendaciones remitidas a la Residencia, pero dirigidas al Servicio en su rol específico, en el marco de la responsabilidad que le corresponde como órgano encargado de la orientación técnica y supervisión de los organismos colaboradores acreditados del Servicio. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Como se informó previamente, con fecha 4 y 5 de octubre del presente año, se hicieron llegar denuncias con antecedentes que puedan ser constitutivos de delitos, los que fueron puestos a disposición de la Fiscalía Centro Norte con fecha 8 de octubre del mismo año por parte de la Defensoría de la Niñez.

KTI

Fecha de elaboración de informe final versión web: 24 de septiembre de 2021.