



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia María Madre
Fecha de la visita:	19 y 20 de julio de 2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	5
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	5
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	6
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS	6
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	6
9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA	6
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS	8
11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO	8
12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO	12
13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	27

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 establecimientos o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes privados de libertad en su sentido amplio, 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 el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto por sus derechos humanos.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado el “**Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado**”. Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para realizar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en 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 **la Residencia María Madre**, de la **ciudad de Viña del Mar**, 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 superior.¹

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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades.² Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia.³

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 DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez tomó conocimiento, por medio de Oficio N°458, de 28 de mayo de 2020, remitido por la Dirección Regional de Valparaíso de Sename, acerca de un amago de incendio ocurrido en la Residencia María Madre, el día 28 de mayo de 2020. Afortunadamente, no causó lesiones en las personas presentes (9 niñas y niños y 4 educadoras de trato directo), sin embargo, requirió de importantes reparaciones. Por lo anterior, se informó en el referido Oficio que Sename solicitó a los Tribunales de Familia respectivos la autorización de un “*acercamiento familiar con tercero vinculado*” de las niñas y niños, mientras perduraran las obras. Sin embargo, las personas indicadas como “*tercero vinculado*” en el marco de un “*acercamiento familiar*”, eran miembros del directorio de la ONG María Madre, funcionarias de la Residencia, una voluntaria de

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

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

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



la Residencia e incluso una psicóloga de un programa ambulatorio externo. Aun así, esta medida fue autorizada por los Tribunales de Familia de Valparaíso, Quilpué y Viña del Mar.

En relación con lo anterior, la Defensoría de la Niñez también recibió un requerimiento interno, por parte de la madre de dos de los niños y niñas que se encontraban en la Residencia, alegando que no había sido informada de la medida y que desconocía de sus paraderos luego del incendio, graves hechos que incluso fueron difundidos en medios de comunicación.⁴ Esta situación fue, asimismo, informada por el Sindicato Nacional de Trabajadores Subcontratados de Sename (Sintrasub), mediante Oficio N°181/2020, de 08 de junio de 2020, ante posibles irregularidades en Tribunales de Familia de Viña del Mar.

A partir de lo anterior, la Defensoría de la Niñez, mediante Oficio N°457, de 08 de junio de 2020, dirigido a la Dirección Regional de Valparaíso de Sename, manifestó su preocupación por la irregularidad detectada y la afectación de los derechos de las niñas y niños que se encontraban en esa situación, por lo cual solicitó información y emitió recomendaciones.

Finalmente, mediante Oficio N°486/2020, de 08 de junio de 2020, la Dirección Regional de Sename informó el retorno de las niñas y niños a la Residencia, tras aproximadamente 05 días, luego de que concluyeran las obras de reparación. A su vez, la Coordinadora Regional del Programa Mi Abogado de Valparaíso, indicó, mediante Oficio N°163/2020, de 09 de junio de 2020, las curadurías de las niñas y niños de la Residencia, y el contacto que se había mantenido con ellas y ellos en razón de lo ocurrido.

Cabe señalar que, junto a las solicitudes de información y recomendaciones emitidas a Sename, la Defensoría de la Niñez envió Oficio N°524/2020, de 23 de junio de 2020, a la Excelentísima Corte Suprema, manifestando su preocupación por las medidas adoptadas por los respectivos Tribunales de Familia al no ser compatibles con los estándares internacionales de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes en materia de cuidado alternativo.

Considerando todo lo expuesto, la Defensoría de la Niñez realizó dos visitas planificadas al establecimiento, con el objetivo de observar y conocer las condiciones de vida y de cuidado de las niñas y niños, realizar un seguimiento a lo ocurrido, y emitir nuevas recomendaciones y otras acciones, de ser necesario, para su protección efectiva. De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, estas constituyen las primeras visitas realizadas al establecimiento en cuestión, las que fueron de tipo planificadas y se realizaron de manera presencial.

⁴ BIO BIO CHILE, "Mujer acusa que hijos que estaban en hogar de menores fueron trasladados a casas de funcionarios", noticia de 4 de junio de 2020: <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-de-valparaiso/2020/06/04/mujer-acusa-hijos-estaban-hogar-menores-fueron-trasladados-casas-funcionarios.shtml>



Junto a lo anterior, cabe señalar que las visitas efectuadas a la Residencia María Madre formaron parte del proceso de incorporación de una nueva **metodología para la observación de niñas y niños entre los 0 y 3 años que se encuentran en residencias de protección**, especialmente confeccionada para la Defensoría de la Niñez.⁵ Esta metodología busca contribuir a la mejora de los estándares de cuidado en el referido contexto, garantizando el cumplimiento pleno de sus derechos humanos.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 5 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional visitante 1:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 2:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Karla Toro, abogada Sede Central
Profesional visitante 4	Margarita Vilches, psicóloga especialista invitada
Profesional externo:	Javiera Michea, psicóloga especialista invitada

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia María Madre
Nombre de la institución a cargo:	ONG María Madre
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia de Protección Lactantes y Preescolares con Programa Adosado (RLP- PER)
Población destinataria:	Niñas y niños de 0 a 6 años
Director/a:	Teresa Lazcano Puente
Dirección:	[REDACTED]

⁵ Este proceso de incorporación (pilotaje) tenía por objetivo implementar, por primera vez, una inédita metodología en Chile de observación de lactantes y preescolares en residencias de protección, la que fue construida por una psicóloga especialista para la Defensoría de la Niñez, durante el primer y segundo semestre del año 2020, en el marco de una pasantía profesional. Esta metodología fue revisada y validada por 5 expertos nacionales en la materia.



6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Cabe señalar que las dos visitas a la Residencia se realizaron durante la misma semana, pero en horarios diferentes, con el objeto de poder observar y levantar información en distintos momentos de la rutina diaria y durante distintas actividades de las niñas y niños. Además, si bien el recorrido formal por las instalaciones se realizó durante la primera visita -con especial foco en los ámbitos de infraestructura y equipamiento- estos y otros aspectos también se continuaron evaluando en la visita siguiente, todo lo cual fue registrado en una ficha de observación del establecimiento.

Lo observado se aborda, en mayor detalle, en los apartados de fortalezas y nudos críticos del presente informe.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS

Conforme a esta metodología de visitas, se realizaron dos entrevistas a la Directora de la Residencia, en base a una pauta semiestructura diseñada para ello. También se aplicaron cuestionarios confidenciales y voluntarios a funcionarios(as) del establecimiento, para lo cual se extendió la invitación a la totalidad del equipo, del cual participaron 16 funcionarios.

La información obtenida, tanto con la Directora como a través de los cuestionarios a los funcionarios(as), se aborda, en mayor detalle, en los apartados de fortalezas y nudos críticos del presente informe.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Considerando el rango etario de la población atendida por la Residencia, que consiste en niñas y niños entre 0 y 6 años, el levantamiento de información con ellas y ellos que contempla la metodología consiste en su observación directa, en base a una serie de dimensiones e indicadores. En este sentido, a diferencia de las visitas realizadas por la Defensoría de la Niñez a otras modalidades residenciales, en estas no se realizan entrevistas a las niñas y niños.

9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA

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



La metodología de observación de niñas y niños entre los 0 y 3 años que se encuentran en residencias de protección, que se ejecutó en las visitas, se fundamenta en la consideración de que los cuidados de una niña y niño no sólo contienen elementos que permiten su supervivencia, sino también, considera su óptimo desarrollo físico, mental y emocional, para lograr su bienestar integral y felicidad, presente y futura.

Para dar cuenta de lo anterior, la metodología permite observar y evaluar dos variables, que son la **calidad de vida** y el **respeto a los derechos humanos**, por medio del análisis de 2 ámbitos y de 9 dimensiones, cada una con sus respectivos indicadores, que en total suman más de 100 indicadores específicos. Esto, mediante la información recopilada a través de la observación presencial y directa, la aplicación de la entrevista a la Directora y la aplicación del cuestionario confidencial y voluntario a funcionarios(as) del equipo, entre otras acciones.

En base a lo anterior, durante las visitas a la Residencia María Madre fue posible evaluar los dos ámbitos que componen la metodología, que son: (i) cuidado y bienestar de los niños y niñas; (ii) recursos, gestión y organización. En este contexto, se presentan a continuación las categorías generales alcanzadas por la Residencia María Madre, para cada una de las dimensiones que componen dichos ámbitos.

Ámbito	Dimensión ⁶	Categoría general alcanzada
Ámbito Cuidado y Bienestar	Corporal	Alta
	Psicológica	Alta
	Educativa	Alta
	Social	Alta
	Seguridad	Alta
	Inclusión	Media
Ámbito Recursos, Gestión y Organización	Equipamiento e Infraestructura	Alta
	Jurídica	Alta

⁶ La descripción de cada dimensión se encuentra en el Anexo N°1.



Cabe destacar que la mayoría de las dimensiones evaluadas obtuvieron la categoría alta en cuanto al respeto a los derechos y las condiciones de vida de niñas y niños entre los 0 y 3 años de edad, salvo por una que obtuvo la categoría media⁷. Al respecto, se insta a mantener todas aquellas condiciones que son estimulantes, protectoras y respetuosas de los derechos de las niñas y niños. No obstante, es menester señalar que, de todas formas, hay dimensiones que, incluso habiendo obtenido puntaje que las deja en categoría alta, contienen uno o más indicadores que se encuentran en la categoría baja o media, lo que implica que requieren ser modificados -con mayor o menor urgencia, respectivamente-, para su óptimo logro.

10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS

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

11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) Buena recepción y disposición del equipo ante la visita

En primer lugar, se destaca la **buena disposición** que tuvo la Directora de la Residencia, así como el equipo de funcionarios(as) que se encontraban trabajando durante las visitas de la Defensoría de la Niñez, la que se vio reflejada en una **actitud de apertura y constante colaboración** durante las entrevistas sostenidas y los cuestionarios realizados y, en general, a lo

⁷ La **categoría alta** refleja las mejores condiciones que se podrían observar en contexto residencial de cuidado alternativo de niñas y niños lactantes y preescolares, siendo estas estimulantes, protectoras, respetuosas de las diferencias y capaces de asegurar su bienestar y proteger su desarrollo. Además, estas promueven sus derechos conforme su autonomía progresiva. Por ello, se insta a mantener estas condiciones; La **categoría media** da cuenta de que las condiciones observadas no ponen en riesgo al niño(a), sin embargo, no promueven su mejor desarrollo. Si bien existen condiciones que protegen el desarrollo del niño(a), aún no son suficientemente estimulantes para potenciar sus capacidades individuales, al igual que en cuanto al respeto y promoción de sus derechos humanos en virtud de su autonomía progresiva. Por ello, se sugieren mejoras en el corto a mediano plazo; la **categoría baja** refiere a condiciones inadecuadas en los cuidados, siendo posible constatar que son perjudiciales para el desarrollo de los niños(as) o los ponen en riesgo, constituyendo una situación vulneradora de sus derechos. Por ello, se deben evaluar e implementar acciones de mejora inmediatas y urgentes, así como otras a corto o mediano plazo en conjunto con el equipo residencial u otros actores claves.



largo de todo el proceso de visitas. Lo anterior también se observó en la entrega dentro de plazo, de la información solicitada a la Residencia. A su vez, se valora la claridad que algunos miembros del equipo presentaron a la hora de identificar necesidades en el funcionamiento de la Residencia y manifestando la intención y disposición para abordarlos y resolverlos, observándose una actitud de flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora en los procesos.

Por otra parte, el **equipo completo mostró interés, motivación y compromiso en el trabajo que realizan con las niñas y niños**, siendo estas características fundamentales para la generación y mantención de buenas prácticas en el cuidado e intervención en contexto residencial.

ii) **Clima armónico y buen trato a las niñas y niños**

Se pudo apreciar en la Residencia un constante **clima armónico y de tranquilidad**, que se reflejó en la paciencia y calma que mostraban los funcionarios(as) en el ejercicio de sus funciones, así como también se observó en las niñas y niños y el modo en que se desenvolvían en las distintas actividades del día. Estrechamente vinculado a esto, el equipo de funcionarios(as) mostró en todo momento un **trato amable, respetuoso y afectuoso hacia las niñas y niños**, expresando de manera constante y espontánea muestras de afecto, así como palabras y gestos positivos y reafirmantes.

A su vez, se apreció que tanto la Directora como los funcionarios(as), otorgaban especial **importancia al resguardo de la dignidad de las niñas y niños**, en los distintos aspectos de su vida cotidiana en la Residencia. Este aspecto también fue relevado por los propios funcionarios(as) de la Residencia mediante el cuestionario aplicado.

Al respecto, se insta a la Residencia a continuar garantizando que las niñas y niños reciban un buen trato, basado en **vínculos amables, sensibles y respetuosos**, así como también personalizados, y que se desenvuelvan en un clima de tranquilidad. Esto es esencial para su bienestar y desarrollo integral, especialmente considerando que se encuentran en un contexto residencial, separados de sus familias y de su comunidad de pertenencia.

iii) **Formación inicial de las educadoras de trato directo**

Un aspecto que destaca positivamente en la Residencia, es que, según lo informado en las visitas, la totalidad del equipo de cuidadoras de trato directo que allí se **desempeñan poseerían formación inicial técnica en educación de párvulos**. Lo anterior es sumamente relevante,



atendiendo las características de la población a la cual la Residencia está dirigida, es decir, niñas y niños en la primera infancia, para lo cual es esencial contar con conocimientos y herramientas específicas que permitan a las funcionarias entregarles el cuidado especializado que necesitan, en esta crucial etapa del desarrollo.

Al respecto, se insta a la Residencia a continuar velando porque todos los funcionarios(as) que allí trabajen cuenten con formación, tanto inicial como continúa, especializada en población en la primera infancia.

iv) Profesionales adicionales

Se evalúa positivamente que la Residencia, además de la dupla psicosocial que mantenía en calidad de jornada completa para la intervención con las niñas y niños, contaba también con una psicóloga en media jornada, especialmente dedicada a la realización de talleres y actividades de acompañamiento a las familias y figuras significativas en visitas. Junto a lo anterior, había una educadora de párvulos en jornada completa que, junto a trabajar con las niñas y niños en sus rutinas, aborda también ámbitos de gestión del equipo de educadoras de trato directo. Así mismo, contaban con una técnico en enfermería, una nutricionista, una fonoaudióloga, una terapeuta ocupacional y un manipulador de alimentos con formación en gastronomía.

Al respecto, se insta a mantener un equipo de personal, profesional y técnico, de diversas disciplinas y áreas de trabajo, para favorecer un cuidado e intervención integral de las niñas y niños, y velar porque, independiente del ámbito específico de su desempeño, todo el personal cuente con conocimientos y herramientas para trabajar con población en primera infancia.

v) Capacitaciones a los funcionarios(as)

Destaca positivamente la variedad de capacitaciones y talleres que se han realizado en la Residencia en el último año, las que han abordado temáticas tales como apego y estimulación temprana, identificación de conductas sexualizadas en niñas y niños, y abordaje sensible de crisis en niñas y niños. Además, se han realizado capacitaciones en primeros auxilios, implementos de protección personal por pandemia de Covid-19, y uso de extintores.

No obstante, también se visualizan algunos nudos críticos en este ámbito, los que se abordarán en el siguiente apartado.



vi) Limpieza, orden y organización de la Residencia

Durante el recorrido por el establecimiento fue posible apreciar que todos los espacios de la Residencia, especialmente cocina, baños, closets, bodegas y habitaciones se encontraban en muy **buenas condiciones de limpieza, orden y organización**. En las paredes había indicaciones a la vista para los funcionarios(as) respecto de rutinas y protocolos, los elementos de salud y alimentación se encontraban debidamente etiquetados y almacenados, y la ropa y los juguetes de las niñas y niños también estaba clasificada y ordenada, para un fácil manejo. Igualmente, este aspecto también fue destacado por los propios funcionarios(as) de la Residencia mediante el cuestionario aplicado.

vii) Equipamiento

La Residencia contaba con todo el equipamiento necesario para el cuidado diario de las niñas y niños, incluyendo **todo tipo de vestuario, en muy buenas condiciones, así como una gran cantidad y diversidad de juguetes y materiales para la recreación y el esparcimiento**. Al respecto destaca la sala que se encontraba en el tercer piso, y que contenía mesas y sillas para niñas y niños, y todo tipo de juguetes y materiales de arte, para que ellas y ellos puedan utilizar en instancias de intervención, así como en las visitas con sus familiares y figuras significativas.

viii) Vinculación con el medio

De acuerdo a lo comentado por la Directora y lo observado en las visitas, las niñas y niños **mantenían una constante vinculación con el medio, por medio de distintas actividades que realizaban semanalmente fuera de la Residencia**, tanto en la plaza que queda próxima -de hecho cuando el equipo de profesionales llega a la primera visita, un grupo de niñas y niños se encontraba en la plaza junto a educadoras de trato directo-, así como en otros lugares abiertos y cerrados diseñados para la diversión de niñas y niños. Al respecto, se evalúa positivamente que incluso en contexto de contingencia sanitaria, se hayan realizado las adecuaciones para que las niñas y niños pudieran seguir disfrutando de actividades en el exterior, manteniendo todos los resguardos en términos de medidas de prevención, y siempre conforme a lo indicado por las autoridades.

Al respecto, se insta a continuar favoreciendo que las niñas y niños participen en actividades sociales y recreativas fuera de la Residencia, donde tengan la oportunidad de explorar, conocer e



interactuar en otros espacios y con otras personas, especialmente pares, lo que es esencial para su aprendizaje y desarrollo emocional y social.

ix) **Adecuada y oportuna atención de salud**

La Residencia contaba con una técnico en enfermería, en jornada completa, y además con una nutricionista, una fonoaudióloga y una terapeuta ocupacional algunas horas a la semana. **Este equipo multidisciplinar permitía entregar una atención oportuna e integral de salud a las niñas y niños, mediante la evaluación periódica de su situación,** lo que es esencial en miras a asegurar su desarrollo sano y armónico y prevenir cualquier situación potencialmente dañina para su salud.

Al respecto, se insta a la Residencia a mantener este alto estándar en cuanto a la oportuna atención médica de niñas y niños, así como en su actualizado conocimiento y seguimiento del estado de salud y tratamiento de cada una de ellas y ellos, y manteniendo una articulación coordinada y oportuna con el Subsistema de Protección Integral a la Infancia, Chile Crece Contigo, y con Sename, para que las niñas y niños accedan de manera prioritaria a la oferta de prestaciones y servicios de la red de salud pública, así como también privada de ser requerido.

x) **Avance en protocolos de emergencias**

Considerando el amago de incendio que afectó a la Residencia en el mes de mayo del año 2020, resulta clave que se hayan adoptado las recomendaciones emitidas por las instituciones que han realizado supervisión, lo que se ha **materializado en la creación de protocolos de emergencias, en específico ante sismos e incendios, visados por un prevencionista de riesgos.** Estos fueron socializados a todo el personal, con quien se hacen simulacros y a quien se les realizó también capacitación sobre uso de extintores. Además, se instalaron alarmas de humo y más extintores. En línea con lo anterior, se observó que ahora la Residencia cuenta con bolsos de emergencia listos con lo central que se requiere para las niñas y niños, en caso de que una evacuación sea necesaria, así como zonas de seguridad delimitadas y espacios para mantener los coches.

No obstante, aún se visualizan nudos críticos, los que se abordarán en el siguiente apartado.

12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO



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

ÁMBITO CUIDADO Y BIENESTAR

Dimensión Corporal

i) **Diferenciada aplicación de protocolo de ingreso por pandemia de Covid-19**

Durante las visitas se pudo observar una aplicación **inconsistente y diferenciada del protocolo de Sename por pandemia de Covid-19** -vigente a la fecha-, en lo que respecta al uso de elementos de protección personal (en adelante EPP) y a las medidas de prevención para el ingreso de personas a la Residencia.

En específico, existía una **diferencia injustificada entre los EPP que debían utilizar las funcionarias(os), voluntarias de la Residencia, y el propio equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, y los que debían utilizar los familiares y figuras significativas en instancias de visitas**. Esto, dado que a los familiares y otras personas significativas se les pedía utilizar, adicionalmente a la doble mascarilla, un escudo facial, pecheras desechables y guantes desechables, elementos que no se les solicitaba a otras personas que ejercían funciones en la Residencia o que realizaban visitas, como nuestra institución. De hecho, las voluntarias refirieron que las habían autorizado a no seguir utilizando las pecharas desechables puesto que obstaculizaban las acciones de cuidado y de vinculación con los lactantes, lo que debiese aplicar también para las familias y figuras significativas de las niñas y niños, pero que no ocurre actualmente.

En este sentido, se puede apreciar una discriminación arbitraria en la aplicación del referido protocolo, en cuanto a uso de EPP, y que afecta negativamente las instancias de visitas con las familias y figuras significativas de las niñas y niños, como un espacio vincular esencial, lo que no se condice con la relevancia y necesidad que reviste promover y facilitar esa vinculación.

Dimensión Psicológica

ii) **Escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva**

⁸ Sename. 2021. Protocolo de actuación frente a la alerta sanitaria por Coronavirus Covid-19 en organismos colaboradores residenciales y ambulatorios. Disponible en: <https://www.sename.cl/web/wp-content/uploads/2021/05/Protocolo-Actuacion-COVID-19-Centros-Residenciales-OCAS-V9.pdf>



Durante las visitas, se pudo observar que los distintos espacios de la Residencia se **encontraban insuficientemente personalizados por y para las niñas y niños**. Si bien se destacan algunas iniciativas que, sin dudas, hacen de la Residencia un lugar acogedor -como los 2 murales realizados por una artista local-, hacía falta elementos personales de las niñas y niños que les permitan contar con un espacio íntimo e individualizado. Lo anterior se evidencia especialmente en las habitaciones que, si bien se encontraban en buen estado, eran muy estandarizadas y, salvo por algunos peluches en las cunas y camas, no tenían mayores elementos que dieran cuenta de la identidad y singularidad de cada niña y niño, conforme a sus edades, gustos e intereses, tales como fotos, dibujos, recuerdos, decoración, entre otros.

En la misma línea, **según se pudo constatar en la visita que muchas de las niñas y niños carecían de objetos significativos y de valor personal -“pertenencias”-**, que tuvieran relación, por ejemplo, con su familia de origen u otras personas significativas a partir de su particular experiencia o historia de vida antes de llegar a la Residencia. Estas pertenencias pueden reflejarse en juguetes, fotografías, objetos transicionales, prendas de vestir, entre otros, y es fundamental que las niñas y niños las puedan llevar consigo a la Residencia, así como adquirirlas y conservarlas durante toda su estadía.

Más aún, si bien se observó un esfuerzo de las funcionarias en escribir algunas dedicatorias en sus “Libros de Vida”, la mayoría de estos contenían muy poco respecto de sus historias previas a la institucionalización y/o relativas a sus vidas fuera de la Residencia. De hecho, **en general, los “Libros de Vida” se encontraban escasamente completados, algunos no estaban iniciados y no todo el personal estaba al tanto de su existencia**, ubicación o sentido. Así también, eran más bien estandarizados, por lo que no reflejaban la singularidad de la situación y experiencia personal de cada niña o niño. Al respecto, cabe señalar también que estos eran completados solamente por una encargada, la educadora de párvulos, lo que no permitía que se trabajara con las propias niñas y niños, ni tampoco la participación de los demás funcionarios/as de la Residencia en su construcción. Al respecto, se puede indicar que las Orientaciones Técnicas de Sename para la modalidad RLP-PER9 (en adelante Orientaciones Técnicas), en su Anexo N° 1, entregan una propuesta para la utilización del Libro de Vida, donde se abordan algunas estrategias para el trabajo con las niñas y niños.

Considerando todo lo expuesto, es menester tener en plena consideración el derecho de las niñas y niños al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la Convención de los Derechos del Niño¹⁰ (en adelante Convención), en su artículo 7, lo que adquiere especial

⁹ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 93.

¹⁰ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 7.



relevancia en cuidado alternativo residencial. En este contexto es esencial promover y facilitar que las niñas y niños conserven su historia, memoria e identidad, así como sus vínculos familiares, sociales y comunitarios de origen, por medio de aquellas pertenencias que son fundamentales para recordar y mantener y potenciar sus relaciones, y herramientas tales como los “Libros de Vida”. Justamente las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños¹¹ (en adelante Directrices), señalan la importancia de promover el sentido de identidad de las niñas y niños mediante la utilización de un “diario de vida”, que cuente con objetos y recuerdos personales.

Por otra parte, en las visitas realizadas se pudo observar que existían escasas instancias para la participación y toma de decisiones de las niñas y niños, en su rutina cotidiana. Entendiendo las dificultades y desafíos que ello implica, dado su rango etario, es fundamental fomentar y facilitar su participación en distintos ámbitos de su vida diaria, como la toma de decisiones en aquellos aspectos en que sea posible, de acuerdo con la evolución de su autonomía progresiva. Por ejemplo, hacerles partícipe en la elección de su pijama o ropa diaria, qué cuento leer, qué juguete, manta o peluche usarán, entre otras. Lo anterior es clave a la luz del derecho a la participación de las niñas y niños –artículo 12 de la Convención¹² y, además principio rector de ésta-, asegurando su libre expresión y que sus opiniones sean debidamente tomadas en cuenta en los asuntos que les afecten. Más aún, la Observación General N°7 del Comité de los Derechos del Niño¹³ (en adelante Comité), destaca la importancia de respetar las opiniones, preferencias y sentimientos de las niñas y niños pequeños, y considerarles miembros y agentes activos en la familia, comunidad y sociedad. Para lo anterior, el Comité releva el clave rol de los adultos en crear oportunidades para que ellas y ellos pueden ejercer su derecho a la participación, adaptándose a sus características y necesidades específicas.

Dimensión Social

iii) Limitaciones en la vinculación con familias y figuras significativas

Fue posible observar que existían algunas limitaciones **injustificadas para la vinculación de las niñas y niños con sus familias y figuras significativas**, principalmente en lo relacionado a la estructuración de las visitas. Según se informó, cada niño o niña tendría una visita cada 15 días, lo que resulta del todo insuficiente considerando que la Residencia debiese favorecer y potenciar

¹¹ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 100.

¹² Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 12.

¹³ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los derechos del niño en la primera infancia, párr. 5 y 14, C.



los procesos de revinculación familiar, los que son esenciales para reducir al mínimo posible la estadía de las niñas y niños en contexto residencial y permitir, de ser posible, su pronta reunificación familiar.

Junto a lo anterior, de acuerdo al protocolo de visitas remitido por la Residencia, **no se permite a las familias realizar visitas a las niñas y niños en días festivos y fines de semana y, además, no se autoriza ninguna visita “espontánea”, que no haya sido citada de manera previa y formal por la Residencia.** A su vez, el protocolo indica que se le recomienda a las familias no llevar regalos a sus hijas e hijos, que **no se les autoriza el ingreso de golosinas y otros alimentos que se estimen inadecuados**, y que, si bien pueden, no es necesario que les entreguen elementos materiales de cuidado (vestuario, alimentación, higiene, etc.). Todo esto, resulta en una serie de restricciones que pudiesen obstaculizar y desincentivar la participación de las familias y figuras significativas en la vida cotidiana de las niñas y niños, especialmente considerando los pocos espacios que tienen para ello -que son principalmente las visitas-.

En este sentido, y no existiendo un justificado impedimento para ello, **la Residencia debería propiciar la comunicación y contacto fluido y permanente de las niñas y niños con personas de su familia nuclear y extendida, y con otras personas significativas.** Esto, en distintos horarios -laborales y no laborales-, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos, de modo de entregar la mayor oportunidad a las familias para participar de dichas instancias. Junto a lo anterior, debe existir plena flexibilidad para que pueden visitar a las niñas y niños en fechas importantes, como cumpleaños y otras celebraciones, independientemente si corresponde o no a un día u horario de visita, previamente definido. Así también, es importante facilitar la posibilidad de que las familias pueden llevarles obsequios y aportar con elementos para su cuidado, si tienen los medios para hacerlo.

A su vez, se pudo observar que la totalidad de las visitas son supervisadas por una de las psicólogas de la Residencia, quien está presente durante toda la instancia. Sobre esto, es importante indicar que, si bien las Orientaciones Técnicas¹⁴ relevan la importancia de las visitas como parte del proceso de intervención con la niña o niño y su familia, -siendo en ello clave la intervención directa del equipo psicosocial-, de todas formas, se deben también resguardar y permitir espacios de visita que sean privados y faciliten la libre interacción.

Al respecto, las Directrices refuerzan la importancia de fomentar el contacto y la información entre las niñas y niños en cuidado residencial y sus familias y otras personas cercanas a ellas y

¹⁴ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 55.



ellos¹⁵, lo que es fundamental para garantizar su derecho a mantener sus vínculos familiares cuando han ocurrido situaciones de separación (artículo 9), conforme lo establece la Convención.¹⁶

Dimensión Seguridad

iv) Inadecuados aspectos de infraestructura y seguridad de la Residencia

Durante los recorridos por el establecimiento se observó que la Residencia cuenta con un inmueble que fue adaptado para recibir a niñas y niños pequeños, pero que **no tiene condiciones adecuadas de infraestructura y seguridad, acorde a las características y necesidades** de la población de primera infancia.

En primer lugar, llama la atención que es una vivienda de 3 pisos, por lo que tiene al menos 3 segmentos de escaleras, lo que **no permite u obstaculiza el adecuado desplazamiento de niñas y niños, funcionarios(as) y/o familiares con algún tipo de discapacidad física y/o sensorial**, sino que además es un **riesgo adicional para las niñas y niños en la primera infancia**, lo que debió haber sido considerado a la hora de seleccionar el inmueble para la instalación de la Residencia. Sumado a lo anterior, **ninguna de las escaleras cuenta con cierre de seguridad para niñas y niños, lo que evidentemente constituye un grave riesgo de accidentes**. Preocupa que, al preguntar por esto durante el recorrido, la Directora refiere que no sería un problema puesto que las niñas y niños estarían siempre acompañados y esto nunca habría ocurrido. También señala que propician que la Residencia sea lo más parecido posible a una casa y por eso no pondrían cierres de seguridad.

Al respecto, cabe recordar que la Residencia cuenta con 9 niñas y niños a la fecha, y una plaza de hasta 20 niñas y niños, la gran mayoría en edad de exploración y constante movimiento (algunos gatean, otros están aprendiendo a caminar y otros ya caminan), y es cuestión de segundos para que alguna niña o niño, acompañado o no por un adulto, pueda tener un accidente de este tipo, siendo crucial reducir al máximo las posibilidades de que ello ocurra. Para ello, teniendo un inmueble más de un piso, es recomendable, cualquiera sea el contexto, que este tenga protección en las escaleras, medida que se puede observar frecuentemente en viviendas familiares.

¹⁵ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 80.

¹⁶ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 9 y 31.



Por otra parte, la vivienda es pequeña para la cantidad de niñas y niños que allí viven, así como para el número de funcionarias que trabajan día y noche en ese lugar, especialmente en caso de que aumenten las plazas ocupadas. En caso de lo anterior, sería pertinente considerar y evaluar la necesidad de trasladar la Residencia a un inmueble más grande.

En este sentido, es fundamental recalcar que, tal como lo disponen las Directrices, los niños y niñas deben contar con entornos de acogimiento alternativo que cumplan con requisitos de salud y seguridad¹⁷ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención.¹⁸ Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”¹⁹ y las Orientaciones Técnicas de Sename para la modalidad RLP-PER²⁰, el inmueble debe contar con condiciones apropiadas de infraestructura, equipamiento, mantención, higiene, seguridad y servicios básicos, entre otros aspectos, que permitan un ambiente seguro, de cuidado y efectiva protección, y que favorezcan y estimulen el desarrollo integral de las niñas y niños, de acuerdo a su etapa vital y a sus características y necesidades. Esto es especialmente relevante cuando se trata de niñas y niños en la primera infancia, periodo en el que requieren de cuidados y resguardos reforzados para disminuir y prevenir situaciones de riesgo y garantizar su bienestar.

v) Circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule

Según se observó e indicó por la Directora en la visita, la Residencia **cuenta con varias cámaras de seguridad, situadas en la mayoría de los espacios de la casa, las cuales graban video y audio 24/7**. Si bien esto es destacado por la Directora como un aspecto positivo, en la medida en que dichas cámaras tienen por objeto contribuir a resguardar la seguridad de los niños y niñas, resultan preocupantes una serie de elementos.

En primer lugar, las cámaras se **encuentran ubicadas en espacios en que atentan seriamente contra la intimidad de los niños y niñas, como habitaciones y baños**, exponiéndoles en ámbitos especialmente sensibles, como el sueño, el cambio de muda, el cambio de vestimenta y el aseo e higiene personal. En segundo lugar, **las grabaciones pueden ser visualizadas en tiempo real por la mayoría del personal de la Residencia**, ya que el monitor se encuentra en la oficina del equipo técnico, donde trabaja la dupla psicosocial, y donde además pueden ingresar fácilmente otros funcionarios e incluso visitas externas. Más aún, **todos los miembros del Directorio tienen**

¹⁷ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

¹⁸ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

¹⁹ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

²⁰ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), pp. 79-94.



acceso en tiempo real, desde sus teléfonos celulares, a las cámaras de la Residencia. En tercer lugar, y tomando en consideración los puntos anteriores, **la Residencia no cuenta con un protocolo que establezca normas y orientaciones respecto al uso de las cámaras de seguridad,** regulando su administración, almacenamiento, revisión, entre otros aspectos clave.

En vista de lo anterior, cabe señalar que, con posterioridad a la visita, se hicieron una serie de recomendaciones de carácter urgente a la Residencia, primero, mediante el Oficio N°548/2021, de fecha 13 de julio de 2021, y luego, mediante el Oficio N°635/2021, de fecha 02 de agosto de 2021.

vi) **Cuidado de las niñas y niños ante situaciones de emergencia**

Preocupa que, pese a lo ocurrido en 2020, y a las recomendaciones de esta Defensoría de la Niñez, no exista a la fecha un plan de evacuación que contemple que ocurrirá con las niñas y niños en caso de que, por alguna emergencia, deban dejar la Residencia por algunos días. En este sentido, la Directora señala que no desea que ante un evento de este tipo tengan que irse a otra Residencia, dado que estarían en un lugar que no les sería familiar, con personas que no conocerían y en camas ajenas.

No obstante, irse a las casas particulares de los miembros del Directorio de la ONG -como sucedió previamente-, no dista de ello, puesto que, si bien las niñas y niños conocen a los miembros en instancias de visitas a la Residencia, no son personas significativas para ellas y ellos. Tampoco la Residencia puede asegurar que son personas idóneas para su cuidado -menos aún las demás personas que viven allí-, ni que cuentan con los conocimientos, experiencia y certificaciones para cuidar a niños y niñas en la primera infancia que están en contexto residencial, por graves vulneraciones a sus derechos. Además, en la referida instancia, grupos de hermanos debieron ser separados y enviados con distintas personas del Directorio, lo que no se condice con el efectivo resguardo de sus necesidades emocionales e interés superior.

Considerando lo anterior, podría evaluarse la posibilidad de que, ante situaciones de emergencia que requieran evaluación, las niñas y niños sean trasladados junto a los funcionarios(as) a un hotel o alternativa similar, por ejemplo, como lo han hecho otras residencias del país ante eventos críticos de este tipo, como medida urgente y transitoria, mientras se evalúa con las autoridades competentes una alternativa de más largo plazo, de ser esto requerido.



vii) Insuficientes protocolos de actuación y falta de actualización y socialización de estos

Si bien la Residencia cuenta con una serie de protocolos (protocolo de ingreso y acogida; protocolo de visitas; protocolo de participación de niñas y niños; protocolo de comunicación, notificación e información a familias; protocolo de voluntarios; protocolo alumnos en práctica profesional y manuales de convivencia), algunos de estos se encuentran escasamente desarrollados -como, por ejemplo, el de participación de niñas y niños y los de voluntarios y practicantes- siendo necesario revisarlos y profundizarlos, y asegurar que estén en concordancia con las Orientaciones Técnicas y los protocolos de Sename para OCAs. Además, ninguno de los protocolos cuenta con fecha de creación ni de actualización del mismo.

Así mismo, hace falta la construcción de otros protocolos que guíen y unifiquen criterios y procesos de actuación ante otras situaciones, como lo son la detección y el abordaje de vulneraciones de derechos, incluyendo situaciones de abuso sexual infantil, el pre-egreso y egreso de las niñas y niños y la presentación de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones por parte de las niñas y niños y de sus familias o visitantes.

Por otra parte, si bien se han realizado instancias de socialización de los protocolos existentes, durante las visitas se pudo observar que estas instancias no incluyen a personal de carácter voluntario y practicantes, quienes tienen funciones de cuidado directo de niñas y niños, y por ende debiesen tener pleno conocimiento de todos los protocolos de actuación. Cabe señalar que son las mismas voluntarias quienes refirieron desconocer los protocolos con los que cuenta la Residencia.

Dimensión Inclusión

viii) Limitada aplicación de un enfoque inclusivo e intercultural

Es importante señalar que si bien la niña [REDACTED] nació en Chile, su madre es haitiana y habla mayoritariamente creole y poco español -se encuentra aprendiendo actualmente-. Así también, la Directora señala que cuando la niña llegó a la Residencia, también se creía que hablaba creole. Al respecto, desde la Residencia se han realizado gestiones relevantes que se destacan positivamente, como contar con un intérprete de “Chile Crece Contigo” que está semanalmente presente en las intervenciones con la madre, y facilitar que ésta peine a su hija en las visitas, rescatando la importancia de ello como un elemento propio de su cultura.



Sin embargo, salvo lo anterior, no existen prácticas constantes y cotidianas que busquen incorporar y mantener aspectos de la cultura familiar y de origen de la niña en su rutina diaria en la Residencia, y que ella pueda compartir con las demás niñas y niños, así como con el personal, como, por ejemplo, comidas, música, vestuario e idioma. De hecho, resulta preocupante que, si bien la madre se encuentra aprendiendo español, la niña no ha podido mantener la práctica del creole, lo que sin lugar a dudas aparece como un obstáculo en la relación con su madre, según se pudo observar durante la instancia de visita entre ambas, así como en el impacto positivo para el desarrollo de la niña, mantenerse familiarizada con su lengua materna. Al respecto, resulta esencial permitir y fomentar, en todo momento, y respecto de cualquier niño o niña en la Residencia, independiente de su nacionalidad y/u origen étnico, la plena promoción de la diversidad e inclusión, siendo especialmente importante realizar esto desde la primera infancia.

Cabe destacar que la Convención²¹ establece como principio rector el derecho a la no discriminación (artículo 2), lo que es esencial para la realización de todos los derechos de las niñas y niños, así como para su plena participación e integración social. Además, específicamente consagra en sus artículos 7 y 8, respectivamente, los derechos de los niños, niñas y adolescentes a la nacionalidad e identidad, en el artículo 20 el derecho a la consideración y continuidad de su origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, y en su artículo 30, el derecho a tener y mantener su propia vida cultural, a profesar y practicar su propia religión y a emplear su propio idioma.

Junto a lo anterior, el enfoque intercultural constituye un enfoque transversal en los programas y proyectos ambulatorios y residenciales de Sename²², incluyendo la modalidad RLP-PER²³, de modo que el proyecto residencial debe considerar este enfoque para el efectivo ejercicio de los derechos de las niñas y niños, el reconocimiento y respeto a su identidad y cultura y la generación de intervenciones culturalmente pertinentes con ellos/as y sus familias. Para lo anterior, Sename dispone de una serie de convenios de colaboración con distintas instituciones e instruyó la Circular N°4 de 2018²⁴, que tiene por objetivo orientar respecto de las acciones que deben ser cumplidas por el Servicio y su red de Organismos Colaboradores Acreditados.

Dimensión Equipo Humano

²¹Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 2, 7, 8 20 y 30.

²² Sename. (2020). Documentos Técnicos. Enfoques Transversales, p. 15-23.

²³Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), pp. 18-21.

²⁴ Sename. (2019). Circular N°4 de fecha 2 de marzo del año 2018, que "Informa la política y procedimiento sobre la gestión de casos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos, extranjeros o chilenos que se encuentren en el exterior o deban ser reunificados con familiares en el extranjero, y deja sin efecto circular n° 10, de 2010, de la Dirección Nacional de SENAME".



ix) Insuficiente cantidad de educadoras de trato directo y ausencia de educadoras preferentes para las niñas y niños

La Residencia cuenta actualmente con 15 educadoras de trato directo, que trabajan en 3 turnos diarios, algunas durante la semana y otras durante los fines de semana, y habrían 4 a 5 educadoras por turno, para las 9 niñas y niños presentes a la fecha de la visita.

Si bien las Orientaciones Técnicas²⁵ establecen la necesidad de contar con un educador de trato directo por cada cinco niños y niñas sin control de esfínter o para seis con control de esfínter, razón que en este caso se cumple adecuadamente, este estándar es, a todas luces, insuficiente para poder atender, adecuada y oportunamente, las necesidades físicas, emocionales y afectivas de las niñas y niños en esta crítica etapa del ciclo vital.

Por ello, se destaca el importante esfuerzo de la Residencia por contar con una educadora adicional a lo exigido. No obstante, cabe señalar que, actualmente, la Residencia cuenta con menos de la mitad de sus plazas cubiertas y, aun así, se requiere del apoyo de personal voluntario que prestan asistencia en horarios especialmente críticos del día. En este sentido, es crucial evaluar, permanentemente, la necesidad de contar con más educadoras de trato directo, especialmente en caso de existir nuevos ingresos de niñas y niños a la Residencia.

Junto a lo anterior, preocupa especialmente que la Directora indicó que las niñas y niños no cuentan con una educadora significativa, debido a que su modelo de trabajo no lo contempla. En efecto, durante la rutina diaria efectivamente no se observa que posean una relación preferente y de mayor estabilidad con al menos una de las educadoras. En este sentido, la Directora recalca que desde la Residencia se promueve que las niñas y niños asocien a las tías con sus respectivas funciones, como quién las hace dormir, quién les da almuerzo, entre otras. También señala que este modelo de trabajo se debe, en parte, con los duelos que luego deben vivir las niñas y niños y las funcionarias cuando alguien se va de la Residencia, por lo que prefieren evitar la formación de un vínculo preferente.

Sobre esto, cabe destacar que, para todas las niñas y niños, y especialmente en esta etapa del desarrollo, es crucial contar con una figura adulta con la que exista una especial cercanía, que sea constante y que les entregue un cuidado sensible y personalizado. Así, la construcción de un vínculo significativo es clave para la satisfacción de sus diversas necesidades físicas y emocionales. Además, esto es aún más relevante considerando que las niñas o niños que están

²⁵ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER).

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



en residencias de protección han vivido situaciones de grave vulneración a sus derechos, por lo que las relaciones vinculares que establezcan con sus cuidadores serán esenciales en sus procesos de recuperación.

Al respecto, las Orientaciones Técnicas especifican que, al ingreso de una niña o niño a la Residencia, se debe:

“(…) Presentarle a su educadora/cuidadora principal (previamente designada), como su figura de referencia y apoyo cotidiano. Esta persona se encargará de interactuar, acoger e iniciar un proceso de acercamiento personal con el niño/a y de familiarización con la vida diaria de la residencia. Su nombre deberá ser registrado en la carpeta personal del niño o niña. En el caso de niños/as mayores de dos años, esta figura contribuirá a potenciar la relación entre pares y la consideración de espacios de interacción lúdica. Se favorecerá que esta misma persona asuma un rol como el adulto más cercano al niño/a en todo su proceso de estadía en la residencia, a fin de acompañarlo y/o contenerlo cuando lo requiera”. 26

Por su parte, el Comité señala en su Observación General N°7 que el desarrollo físico, personal y psicológico de las niñas y niños puede ser mejor atendido cuando cuentan con un pequeño número de relaciones estables y afectuosas²⁷ y destaca que la realización de todos los derechos de las niñas y niños en la primera infancia depende en gran medida de los recursos que se dispongan para su cuidado, incluyendo recursos humanos.²⁸ En la misma línea, explicita que las instituciones a cargo del cuidado de niñas y niños en la primera infancia deben contar con personal suficientemente numeroso.²⁹

Reforzando lo anterior, las Directrices indican que las necesidades de vinculación permanente de los lactantes y niñas y niños pequeños hacia un cuidador determinado deben ser atendidas por los lugares de acogimiento alternativo³⁰, y que estos lugares deben contar con cuidadores suficientes para que ellas y ellos reciban una atención personalizada, los que deberían estar adecuadamente distribuidos para el cumplimiento de sus labores y para la protección de las niñas y niños.³¹

²⁶ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 35.

²⁷ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 19.

²⁸ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 38.

²⁹ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.

³⁰ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 87 y 126.

³¹ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 126.



x) Falta de cuidado de equipos

Durante el último año se ha realizado solamente una instancia de cuidado de equipos en la Residencia, a la cual asistieron 4 funcionarios/as. Durante la entrevista, la Directora explica que esto se debe, en parte, a que las Orientaciones Técnicas establecen que deben ser 2 semestrales, pero que ello alude únicamente a capacitaciones, siendo esto un obstáculo para efectuar las instancias de cuidado de equipos.

Sobre esto, cabe indicar que dicho documento distingue las exigencias respecto de las instancias de capacitación, de las de cuidado de equipos. En efecto, de acuerdo con las Orientaciones Técnicas³², el Organismo Colaborador responsable del proyecto debe organizar jornadas de autocuidado de equipo, específicamente, ejecutadas a cargo de personal externo e interno, con una frecuencia a lo menos trimestral, para todos los funcionarios de la Residencia.

A su vez, de acuerdo al cuestionario aplicado a funcionarios/as de la Residencia, surge como necesidad el contar con mayor apoyo e instancias de este tipo, especialmente para quienes cumplen las funciones de cuidado directo de las niñas y niños.

Considerando lo interior, se insta a la Residencia a generar instancias de cuidado de equipos que sean periódicas, que permitan y promuevan la asistencia de todo el personal de la Residencia, y que se planifiquen en torno a sus requerimientos y necesidades, así como las exigencias de su trabajo. Es esencial velar para que ámbitos tan importantes como lo es el cuidado de equipos no se desatendan, considerando la alta responsabilidad y estrés que enfrentan cotidianamente los funcionarios/as que trabajan en contextos tan complejos y demandantes como lo es el cuidado residencial de niños y niñas gravemente vulnerados en sus derechos, lo que indudablemente impacta y repercute en la salud integral de las personas a cargo de su cuidado cotidiano e intervención, pudiendo generar desgaste en los funcionarios/as, así como alta rotación de personal.

Lo anterior se agudiza si se consideran las dificultades propias de trabajar con primera infancia, cuando las niñas y niños son altamente dependientes del cuidado y supervisión permanente de los adultos.

³² Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 69.



xi) Ausencia de inducción y formación continua para voluntarios y practicantes que prestan servicios en la Residencia

Si bien se reconoce como una fortaleza la generación de diversas capacitaciones en el último año para los funcionarios(as) de la Residencia, preocupa que personal voluntario y practicantes no estén incorporados en los procesos de inducción, capacitación y formación continua. Esto es particularmente alarmante considerando, además, que a la fecha de la visita había 6 voluntarias y 2 practicantes prestando servicios en la Residencia.

Durante la visita, cuando se consulta a las voluntarias si han recibido inducción y si conocen los protocolos de la Residencia, junto con responder que no a ambas interrogantes, señalan que no sería necesario esto, puesto que ellas tienen hijas e hijos propios, por lo que no *“necesitan que se les enseñe a ser madres”*. Lo anterior resulta inquietante, considerando la gran responsabilidad que las voluntarias tienen respecto del cuidado de niñas y niños que están en una situación de extrema vulnerabilidad, tanto por su edad y crítica etapa del desarrollo, como por haber vivido graves vulneraciones a sus derechos, y haber sido separados de sus familias e institucionalizados. Ello conlleva necesariamente contar con conocimientos y herramientas específicas para su adecuada atención, conforme a sus características y necesidades físicas y emocionales.

De hecho, las Orientaciones Técnicas³³, en su Anexo N° 2, establecen los criterios para la incorporación y participación de voluntarios en residencias de protección, y allí se señala que los voluntarios *“deben enmarcarse en el contexto, reglas y fines del proyecto respectivo y cumplir con los requisitos de idoneidad para trabajar con niños, niñas, gravemente vulnerados en sus derechos, que SENAME exige al equipo que se desempeña regularmente en el proyecto residencial”*. Así también, que la incorporación de voluntarios *“deberá enmarcarse en una política institucional, en la que estarán claramente definidos los mecanismos de convocatoria, selección, capacitación y supervisión de los(as) voluntarios(as), así como los fines a los que apunta su participación en los proyectos, y la experiencia previa de la institución, en este ámbito”*.

Junto a lo anterior, mediante el cuestionario a funcionarios/as, se relevó también la necesidad de contar con más instancias de talleres y capacitaciones, incluyendo temáticas tales como los derechos humanos de las niñas y niños en la primera infancia.

En este sentido, es esencial que toda persona que realice funciones en la Residencia, y especialmente de cuidado directo e intervención con niñas y niños, sea incorporada en su ingreso a los procesos de inducción de personal nuevo. Junto a ello, es fundamental que participen de las

³³ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 98.



distintas instancias de capacitación y formación continua, respecto de los protocolos de actuación de la Residencia, así como de temáticas relevantes relacionadas a derechos humanos de niñas y niños, desarrollo infantil temprano, trauma, cuidado residencial, entre otros, así como ámbitos específicos relativos a sus funciones. La formación continua es clave para que el personal pueda adquirir, profundizar y actualizar conocimientos generales y específicos, así como desarrollar herramientas y competencias necesarias para apoyar, acompañar y entregar adecuada atención y cuidado a las niñas y niños, según lo requieran.

De acuerdo a las Orientaciones Técnicas³⁴, el Organismo Colaborador responsable del proyecto debe desarrollar, proveer o facilitar un plan de capacitación permanente, con una frecuencia mínima de una vez al año, con una extensión mínima de 8 horas, dirigido a todo el equipo que trabaja en la Residencia.

A su vez, de conformidad con el artículo 3 de la Convención³⁵ y las Directrices³⁶, se debe impartir debida capacitación y preparación a todo el personal que trabaja en cuidado residencial, respecto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental y que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. Más aún, la Observación General N°7 del Comité señala que en aquellas instituciones responsables de la primera infancia se debe garantizar que el personal que trabaje con niñas y niños, en los sectores públicos y privados, cuenten con cualidades psicosociales adecuadas y tengan preparación profunda y formación permanente, de modo que estén altamente calificados y capacitados para trabajar con ese grupo de edad en particular. Así también, y para ello, debieran ser valorados socialmente y contar con una remuneración adecuada.³⁷ En particular, el Comité especifica que es esencial que el personal cuente con “un conocimiento correcto y actualizado, tanto en lo teórico como en lo práctico, de los derechos y el desarrollo del niño (...) que adopten prácticas de atención, planes de estudio y pedagogías adecuados y centrados en el niño, y que tengan acceso a recursos y apoyo profesionales especializados”.³⁸

xii) Ausencia de información pública, fácilmente accesible, sobre el directorio de la ONG María Madre

³⁴ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 67.

³⁵ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3.

³⁶ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.

³⁷ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23 y 32.

³⁸ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.



A la fecha del presente Oficio, no existe información pública, fácilmente accesible, que indique quienes conforman el directorio de la ONG María Madre, responsable de la Residencia María Madre, y que de cuenta de sus respectivos cargos.

13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió a la Residencia los Oficios N°548/2021, de fecha 13 de julio de 2021, Oficio N°635/2021, de fecha 02 de agosto de 2021 y N° 834/2021, de fecha 13 de septiembre de 2021. Además, se envió a Sename Nacional el Oficio N°868/2021, de fecha 14 de septiembre de 2021. En todos ellos 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 las niñas y niños que se encuentran en la Residencia. 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

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

I) A la Residencia María Madre (Oficio N° 548/2021)

1. En cuanto al uso y regulación de cámaras de seguridad dentro de la Residencia, se solicitó con urgencia:
 - a. Informar los fundamentos normativos, circulares, protocolos, instrucciones y/o cualquier otro acto administrativo que autorice la existencia del circuito de cámaras de seguridad actualmente en uso, de conformidad a la ley.



- b. Limitar el acceso a las grabaciones solamente a un número reducido y justificado de profesionales de la Residencia. Estas personas deben, necesariamente, recibir capacitación respecto a la grabación de niños y niñas y el manejo y uso de datos personales con fines proteccionales, a base de normativas y estándares nacionales e internacionales.
- c. Generar un protocolo respecto al uso cámaras de seguridad en la Residencia, que regule en profundidad la utilización de estas. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de seguridad y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños y niñas; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones y de qué manera; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; que medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará a los niños y niñas, familias, funcionarios y cualquier visita externa sobre su grabación; que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones; acciones de revisión periódica de la medida para determinar su idoneidad, necesidad y proporcionalidad.
- d. Dar a conocer a los niños y niñas que viven en la Residencia, en un lenguaje sencillo y de manera comprensible para ellos y ellas, y a sus familias y visitas externas, que se encuentran instaladas cámaras de seguridad que graban audio y video 24/7, registrando aspectos de su imagen, intimidad y vida privada, y socializar y mantener accesible a todos quienes lo requieran el Protocolo referido en el punto anterior.
- e. Dar uso al circuito de cámaras de seguridad de la Residencia con estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.

II) A la Residencia María Madre (Oficio N° 635/2021)

1. En cuanto al apartado de “Presentación” del Protocolo:

- a. Incorporar fecha de creación del protocolo y fechas de actualización del mismo.
- b. Indicar específicamente dónde están situadas las cámaras de seguridad y cuáles cuentan con audio.
- c. Indicar los criterios para determinar los lugares en que se encuentran, así como cuáles cuentan con grabación de audio



2. En cuanto al apartado de “Objetivos” del Protocolo:

- a. Desarrollar con mayor detalle el propósito y justificación de la medida -idoneidad, necesidad y proporcionalidad de la medida-, indicando de qué manera las cámaras permiten la protección de las niñas y niños, que no se pueda realizar mediante otras vías que conlleven menos riesgo y exposición; y cómo se incorporan y ponderan sus derechos, especialmente el resguardo de su intimidad y privacidad.
- b. Indicar de qué manera el contenido del Protocolo se corresponde con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

3. En cuanto al apartado de “Implementación” del Protocolo:

- a. Indicar, en el punto 1, a qué refiere el uso intermitente y cómo se determina cuándo se utiliza.
- b. Indicar, en el punto 3, cuál es el criterio para que la memoria permita un plazo de 4 días de almacenaje de lo grabado.
- c. Indicar, en el punto 7, cuáles son los criterios para determinar que se vulneró la privacidad de los niños y niñas y quiénes califican de “terceros”.

4. En cuanto al apartado “Funcionarios” del Protocolo:

- a. Incorporar la capacitación sobre el contenido del protocolo a todos los funcionarios(as) de la Residencia, no solo a la dupla psicosocial.
- b. Indicar, en relación al punto 2, si la visualización de cámaras se encontrará regulado como parte de las funciones y responsabilidades de la dupla psicosocial.
- c. Indicar, en el punto 3, en qué caso corresponde carta de amonestación y en qué caso una denuncia, y en base a qué criterios se hace esa diferenciación.

5. En cuanto al apartado “Padres” del Protocolo:

- a. Incorporar una explicación en detalle, por parte de dupla psicosocial, en una primera instancia y no en cada visita, de modo de contar con un solo consentimiento, a menos



que cambien las condiciones de grabación, en cuyo caso se deberá volver a informar y firmar el consentimiento.

- b. Explicitar en el consentimiento que se trata de la grabación de los niños y niñas y también a la grabación de los adultos visitantes.
- c. Indicar qué pasará si los adultos visitantes no autorizan su videograbación durante las visitas, atendiendo que estas no se pueden suspender por dicho motivo.

6. En cuanto al apartado “Niños” del Protocolo:

- a. Incorporar la información y explicación a los niños y niñas de manera sistemática, no solo al ingresar a la residencia.

7. En cuanto a otras solicitudes administrativas respecto del uso y regulación de cámaras de seguridad:

- a. Informar y remitir verificadores sobre el conocimiento y autorización de Sename para la utilización de cámaras de seguridad en la residencia, de acuerdo a lo indicado en la primera recomendación del Oficio N° 548/2020.
- b. Informar si el sistema de cámaras de seguridad está implementado por un servicio externo y de ser así, si estos tienen acceso a las grabaciones y cómo se regula aquello. De ser el caso, incorporarlo en el Protocolo.
- c. Indicar la justificación para mantener el acceso a las grabaciones desde el dispositivo móvil de la Directora, atendiendo que de todas maneras la visualización es intermitente, y que puede ser realizada por el equipo técnico en la oficina, así como los potenciales riesgos con conllevaría el extravío, robo/hurto y/o falla técnica de dicho dispositivo.
- d. Indicar cómo se asegurará que las autoridades competentes puedan acceder a las grabaciones de ser necesario para un proceso judicial, a petición de Fiscalía, considerando que solamente duran 4 días, tiempo que podría resultar insuficiente para dicha gestión.
- e. Restringir el uso de cámaras de seguridad en baños y piezas de los niños y niñas.

III) A la Residencia María Madre (Oficio N° 834/2021)

- 1. En cuanto a la diferenciada aplicación de protocolo de ingreso de por pandemia Covid-19:**

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



- a. Solicitar, con urgencia, las mismas medidas de EPP a las familias y figuras significativas de las niñas y niños, que aquellas que utilizan funcionarias(os), voluntarias y otras personas que realizan labores o que visitan a las niñas y niños en la Residencia, conforme al protocolo de Sename vigente.
- 2. En cuanto a la escasa personalización de los espacios y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de las niñas y niños y de su participación efectiva:**
- a. Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios de la Residencia, con la participación de las propias niñas y niños, de las cuidadoras y de las familias y otras figuras significativas para ellas y ellos. Se sugiere que cada niña o niño cuente con una pizarra de corcho (u otra alternativa) junto a su cuna o cama, que contenga su nombre, fotos, dibujos, entre otros elementos personales y significativos; que cada niña y niño cuente con un espacio privado para almacenar sus cosas; y decorar los distintos espacios de la Residencia de acuerdo a sus gustos e intereses, entre otras acciones.
 - b. Capacitar, en el corto plazo, a todos los funcionarios(as) de la Residencia en el uso permanente y personalizado del “Libro de Vida” de las niñas y niños, como una herramienta central en los procesos de intervención y cuidado que efectúa la Residencia.
 - c. Garantizar, en el corto plazo, que la totalidad de las niñas y niños de la Residencia cuenten con un Libro de Vida, personalizado y actualizado. Para lo anterior, estos se deben robustecer, completando información faltante, según sea posible, agregando hitos y experiencias relevantes, fotografías, cartas, entre otros elementos de sus historias de vida, procurando que estas destaquen lo más singular de cada uno de ellas y ellos, tanto en su contenido como en su forma. En ese sentido, se debe establecer la apertura del Libro de Vida como un ítem prioritario en el proceso de ingreso de nuevas niñas y niños, y estos de deben trabajar constantemente y mantener actualizados.
 - d. Promover y facilitar, en el corto plazo y de manera permanente, que las niñas y niños conserven durante su estadía en la Residencia aquellas pertenencias de valor personal, y que las familias y otras figuras significativas entreguen a las niñas y niños este tipo de pertenencias, en su ingreso a la residencia y a lo largo de toda su estadía.
 - e. Promover y fortalecer, en el corto plazo, la activa y permanente participación y toma de decisiones de las niñas y niños en distintos aspectos de su vida en la Residencia, por ejemplo, permitiéndoles escoger al menos en determinados momentos de su rutina diaria acerca de su vestuario, juguetes, implementos de higiene personal, entre otros.



- f. Asegurar, en el mediano plazo, que los diversos juegos y materiales estén al alcance de las niñas y niños, asequibles a su altura y libre manejo, de manera segura y de acuerdo con su edad.

3. En cuanto a las limitaciones en la vinculación con familias y figuras significativas:

- a. Generar, al corto plazo, un régimen de visitas adaptado a las características y necesidades de cada niña y niño, que contemple la mayor apertura y flexibilidad para fomentar, siempre que sea posible y que no exista impedimento justificado para ello, la comunicación e interacción constante con sus familias y otras figuras significativas, dentro y fuera de la Residencia. Esto, en distintos horarios, laborales y no laborales, así como durante la semana y los fines de semana, e incluyendo feriados y festivos.
- b. Reforzar, promover y garantizar, al corto plazo, la continuidad de las relaciones y vínculos de las niñas y niños con sus familias y otras figuras significativas, incorporándoles en ámbitos de su rutina diaria o hablándole a las niñas y niños sobre ellos cuando la comunicación o contacto directo no sea posible. A su vez, de deben facilitar y potenciar las videollamadas cuando no se pueda realizar el contacto presencial, procurando que ello sea complementario a las visitas y no un reemplazo de estas.
- c. Permitir, al corto plazo, instancias de visitas que sean privadas entre los niños y niñas y sus familias, implementando medidas de resguardo no invasivas.
- d. Revisar y ajustar el protocolo de visitas, al corto plazo, para que permita efectivamente potenciar y facilitar la reunificación familiar, incorporando mayor contenido técnico y terapéutico para sostener las decisiones respecto a la forma y frecuencia de las visitas, instando siempre a priorizar las necesidades, bienestar e interés superior de las niñas y niños, por sobre las de los adultos o de la institución.

4. En cuanto a los inadecuados aspectos de infraestructura y seguridad de la Residencia:

- a. Incorporar, urgentemente, cierres de seguridad en todas las escaleras de la Residencia, así como otras medidas que se estimen necesarias para una mayor protección de las niñas y niños.

5. En cuanto al circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule:



- a. Dar respuesta, con urgencia, al Oficio N°635/2021, de fecha 02 de agosto de 2021, enviado por esta Defensoría de la Niñez a la Residencia que Ud. dirige, incorporando las sugerencias efectuadas.

6. En cuanto al cuidado de las niñas y niños ante situaciones de emergencia:

- a. Generar, al corto plazo, un protocolo en el cual, ante situaciones de urgencia que requieran del traslado de las niñas y niños, ellas y ellos se vayan de manera transitoria y junto al personal de la Residencia, a otro inmueble gestionado para tal efecto, que cumpla con las condiciones para garantizar su seguridad y bienestar físico y emocional. A su vez, dicho protocolo debe incorporar la notificación inmediata a las familias y figuras significativas de las niñas y niños, indicando dónde y con quienes estarán, y cómo los pueden contactar. Este protocolo debe ser debidamente socializado a todo el personal y las familias de las niñas y niños.

7. En cuanto a los insuficientes protocolos de actuación y falta de actualización y socialización de estos:

- a. Elaborar, en el corto plazo, protocolos para la detección y el abordaje de vulneraciones de derechos, incluyendo situaciones de abuso sexual infantil; para el pre-egreso y egreso de las niñas y niños, y para la presentación de reclamos, sugerencias y/o felicitaciones por parte de las niñas y niños y de sus familias, así como otros que se evalúen como necesarios.
- b. Revisar y profundizar, en el corto plazo, el protocolo de participación de niñas y niños, estableciendo criterios y mecanismos claros para su efectiva implementación, así como los protocolos de voluntarios y de practicantes, para que estén conformes a los requisitos de selección, inducción y otros que se establecen en las orientaciones técnicas.
- c. Realizar, en corto plazo, instancias formales y obligatorias, dirigidas a todo el personal de la Residencia -incluyendo voluntarios y practicantes-, para la socialización y capacitación de todos los protocolos de actuación.
- d. Realizar, al largo plazo, y de manera permanente, un proceso de revisión y ajuste de los protocolos, sobre la base de los protocolos de Sename para OCAs, y ajustarlos, en lo que corresponda, a la realidad de la Residencia y a las características y necesidades de las niñas y niños en la primera infancia.



8. En cuanto a limitada aplicación de un enfoque inclusivo e intercultural:

- a. Incorporar, al corto plazo, elementos de la cultura familiar y de origen de todas las niñas y niños de la Residencia en sus cuidados y rutinas diarias, especialmente cuando pertenezcan a pueblos originarios, sean migrantes o provengan de una familia que sea migrante, incluyendo aspectos como su idioma, objetos, vestimenta, música, costumbres y alimentos, entre otras.
- b. Promover y facilitar, al corto plazo, que la niña ██████, pueda continuar hablando creole durante su estadía en la Residencia, incluyendo las instancias de visita con su madre. Al respecto, y de acuerdo a los intereses de la niña y a sugerencias de su madre, se sugiere que pueda ver videos y escuchar canciones infantiles en su idioma, entre otras acciones.
- c. Generar, al mediano plazo, un plan específico para fomentar la inclusión y diversidad, orientado a las niñas y niños vigentes, así como a potenciales ingresos de niños y niñas, considerando especialmente a quienes tengan alguna discapacidad, o que ellas y ellos o sus familias sean pertenecientes a pueblos originarios o sean inmigrantes.

9. En cuanto a la insuficiente cantidad de educadoras de trato directo y ausencia de educadoras preferentes para las niñas y niños:

- a. Promover y facilitar, al corto plazo, que las niñas y niños puedan construir vínculos y relaciones preferentes y estables con al menos un cuidador(a) significativo de la Residencia, que lo acompañe en los distintos aspectos de su vida y cuidado diario.
- b. Incorporar, al corto plazo, tanto en los procesos de intervención individual de las niñas y niños, como en instancias de capacitación y de cuidado de equipos de los funcionarios(as), el abordaje de situaciones de separación, despedidas y duelos. Se debe propiciar que las niñas y niños y que los funcionarios(as) tengan procesos de cierre, y que pueden elaborar las pérdidas y las separaciones, en compañía y con apoyo especializado, para lo cual el rol de la dupla psicosocial es clave.

10. En cuanto a la falta de cuidado de equipos:

- a. Generar y comenzar a ejecutar, en el corto plazo, un programa de cuidado de equipos, de manera periódica y permanente en el tiempo y dirigido a todos los funcionarios/as de la Residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. La calendarización del



programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios/as.

11. En cuanto a la ausencia de inducción y formación continua para voluntarios y practicantes que prestan servicios en la Residencia:

- a. Generar y ejecutar, en el corto plazo y de manera permanente en el tiempo, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, dirigido a todo el personal de la Residencia, incluyendo voluntarios y practicantes, e incorporando la participación activa del equipo en la definición de dicho programa y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas, tanto internos como externos a la Residencia. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todo el personal.

12. En cuanto a la ausencia de información pública, fácilmente accesible, sobre el directorio de la ONG María Madre:

- a. Informar, al corto plazo, quienes son los miembros que componen el directorio de la ONG María Madre, indicado sus nombres completos, respectivos cargos y profesiones.

IV) A Sename Nacional (Oficio N°868/2021)

En el Oficio señalado se presentó al Servicio Nacional de Menores las mismas recomendaciones remitidas a la Residencia María Madre, 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. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

Junto a lo anterior, se presentaron nuevas recomendaciones dirigidas exclusivamente al Servicio, las que se detallan a continuación.

1. En cuanto al circuito de cámaras en espacios inadecuados y sin protocolo que lo regule:

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



- a. Generar, al corto plazo, normas y orientaciones transversales, para todas las residencias de protección -de administración directa, delegada en OCAs y organismos coadyuvantes-, así como centros de privación de libertad, a nivel nacional, para regular la utilización de cámaras de videovigilancia en los establecimientos, asegurando que esto sea una medida excepcional y justificada, y siempre en estricto apego a la normativa nacional e internacional de derechos humanos, especialmente en lo relativo al respeto por el derecho a la intimidad y privacidad. Además, esto debe ser debidamente conocido por y explicado a los niños, niñas y adolescentes y sus familias.

2. En cuanto al cuidado de las niñas y niños ante situaciones de emergencia:

- a. Generar, al corto plazo, normas y orientaciones transversales, para todas las residencias de protección -de administración directa, delegada en OCAs y organismos coadyuvantes-, así como centros de privación de libertad, a nivel nacional, para que, ante situaciones de emergencia que requieran el traslado urgente de niños, niñas y adolescentes a pernoctar a otro lugar, se cuente con un plan de emergencia previamente definido que contemple el cuidado de ellos y ellas en lugares adecuados, que cumplan con las condiciones para garantizar su seguridad y bienestar físico y emocional, y por parte de personas idóneas para esta función. A su vez, se debe incorporar la notificación inmediata a las familias y figuras significativas de los niños, niñas y adolescentes, indicando dónde y con quienes estarán, y cómo los pueden contactar.

SSV

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: Noviembre, 2021.

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



ANEXO N°1

Ámbito	Dimensión
<p>Ámbito Cuidado y Bienestar</p>	<p>Corporal</p> <p>Aspectos relacionados con el resguardo físico, mental y emocional de las niñas y niños y la disminución de la probabilidad de ocurrencia de accidentes, malos tratos o vulneraciones de derecho en el cuidado cotidiano, ya sea por acción u omisión.</p>
	<p>Psicológica</p> <p>Conductas y respuestas sensibles, previsibles y coherentes de quienes ejercen el cuidado cotidiano con la niña o niño en la residencia. Apunta al buen trato, contención y afecto hacia las niñas y niños en todas y cada una de las actividades y situaciones del día a día, así como también a la presencia de elementos que permitan a la niña o niño una continuidad de su experiencia y que favorezcan el respeto por su memoria e identidad.</p>
	<p>Educativa</p> <p>Toda oportunidad y acceso de la niña o niño a recibir actividades educativas, estimulantes, lúdicas y potenciadoras de sus aptitudes, capacidades y conocimientos, en especial de la adquisición de su autoconocimiento, confianza y autonomía.</p>
	<p>Social</p> <p>Oportunidades que la niña o niño posee de interactuar con otros, en especial con sus cercanos, significativos y familia directa o extensa siempre y cuando no exista un impedimento legal para ello. Considera además su derecho a participación, a ser oído y tomado en cuenta en asuntos que le competen a través de la manera en que ella o él tenga de manifestarse o expresarse.</p>

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



	<p>Seguridad</p> <p>Aspectos relacionados con el resguardo físico, mental y emocional de las niñas y niños y la disminución de la probabilidad de ocurrencia de accidentes, malos tratos o vulneraciones de derecho en el cuidado cotidiano ya sea por acción u omisión.</p>
	<p>Inclusión</p> <p>Elementos de resguardo y cuidado relativos a determinados grupos vulnerables como las niñas y niños que presentan algún tipo de discapacidad o condición de salud que afecte su autonomía acorde a su edad. Situaciones en que las niñas y niños pertenezcan a pueblos originarios, familias extranjeras, migrantes o refugiados.</p>
Ámbito Recursos, Gestión y Organización	<p>Equipamiento e Infraestructura</p> <p>Recursos materiales y condiciones físicas de los entornos y espacios de la residencia que habitan las niñas y niños. Organización de las niñas y niños y tamaño de los grupos. Contempla por ejemplo la luminosidad y tamaño de las habitaciones, equipamiento con que cuentan, la organización del espacio, entre otros.</p>
	<p>Jurídica</p> <p>Aspectos jurídicos en torno a la causa judicial de la situación de cada niña y niño, así como también a algunas disposiciones de la residencia en cuanto al interés superior de la niña o niño y sus requerimientos en casos puntuales a la Defensoría de la Niñez.</p>