

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



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Nuestra Señora de la Paz
Fecha de la visita:	28 de enero 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.....	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	4
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	4
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	5
8. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	6
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN.....	8
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	19
13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	25

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.

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



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 Nuestra Señora de la Paz**, de la comuna de Puente Alto, ciudad de Santiago, 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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.

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

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



coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez tomó conocimiento sobre posibles dificultades en el funcionamiento de la Residencia Nuestra Señora de la Paz y situaciones de vulneración de derechos de niñas y adolescentes que allí permanecen. Dado esto, la Defensoría de la Niñez efectuó una visita planificada al establecimiento, en el marco de su planificación anual, con el objeto de recopilar mayor información y poder observar y conocer las condiciones de vida y cuidado de las niñas y adolescentes.

De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, las visitas planificadas son aquellas que *“se programan con antelación, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo con criterios de criticidad y representatividad”*.

La visita se realizó de manera presencial, con todos los resguardos sanitarios establecidos por las normativas y protocolos vigentes, de las autoridades competentes, atendiendo la actual pandemia por Covid-19.

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

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



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:	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 2:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Alicia Fuentes, psicóloga Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Hogar de Niñas Nuestra Señora de la Paz
Nombre de la institución a cargo:	Fundación de Beneficencia de los Sagrados Corazones
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	Residencia para Mayores (RPM)
Población destinataria:	Niñas y adolescentes de 6 a 17 años
Directora:	Jéssica Mafalda Quintanilla Medina
Dirección:	[REDACTED]

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

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas. Primero, un recorrido general por el establecimiento, y luego, de manera paralela, la ejecución de una entrevista a la encargada de educación y salud y a la directora (s) de la residencia, por una parte, y la realización de entrevistas a niñas y adolescentes, por otra.

Para el levantamiento de información con las funcionarias, se aplicó el instrumento “Ficha institucional residencias”. En las entrevistas se abordó, principalmente, aspectos relativos al contexto de emergencia sanitaria por la pandemia de Covid-19, el funcionamiento general de la residencia y la situación integral en la que se encuentran las niñas y adolescentes que allí permanecen.



7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la visita se efectuó una convocatoria abierta, a partir de la cual se entrevistó a tres niñas y una adolescente, de iniciales [REDACTED] quienes se ofrecieron voluntariamente para participar de la actividad. En las entrevistas se abordaron temas como las rutinas, salud, vinculación con la familia y/o personas significativas, intervenciones, entre otros aspectos.

La información recopilada durante las entrevistas a niños, niñas y adolescentes es confidencial y se utiliza bajo estrictos estándares de confidencialidad y resguardo de su identidad.

8. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

La visita comenzó con un recorrido por el establecimiento, en el cual se pudo apreciar, a modo general, que la infraestructura y el equipamiento eran adecuados y suficientes, y la residencia se encontraba en buenas condiciones de mantención.

La residencia contaba con dos casas, una para las niñas y otra para las adolescentes, cada una de las cuales tenía habitaciones para compartir entre 2 o 3 personas, salvo por la mayor de las adolescentes que tenía una habitación individual. Además, la casa de las adolescentes contaba con un patio interior con una pérgola de madera, que ellas usaban como un espacio de mayor privacidad, para el descanso y la recreación.

Ambas casas tenían acceso a un patio común, de gran extensión, el que tenía árboles frutales, dos piscinas plásticas (una para las niñas y otra para las adolescentes), una mesa común y juegos de madera. Junto al patio central, la residencia tenía un sector con tres salas, dos para la realización de intervenciones individuales con las niñas y adolescentes, y una de computación para el estudio y la recreación. Por otra parte, del lado opuesto del patio, había un container habilitado para la realización de actividades e intervenciones individuales y/o familiares con las niñas. Llamó la atención la presencia de un huerto en el patio, el que se encontraba en desuso.

La residencia contaba también con espacios compartidos de lavandería, con lavadoras y secadoras. A su vez, cada casa estaba habilitada con una cocina completa, y tenía baños



compartidos, en buenas condiciones de aseo. En general, todos los espacios estaban limpios y eran luminosos y tenían buena ventilación⁴.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

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

i) Buena disposición ante la visita

En primer lugar, se destaca la buena disposición por parte de la directora (S) de la residencia y del equipo de funcionarios(as) que se encontraban presentes durante la visita de la Defensoría de la Niñez, la que se vio reflejada en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita. Junto a lo anterior, la directora (S) mostró interés, motivación y compromiso en el trabajo que se realiza con las niñas y adolescentes, siendo estas características fundamentales para la generación y mantención de buenas prácticas en el cuidado e intervención en contexto residencial. Junto a lo anterior, se destaca la facilitación que se brindó al equipo visitante para realizar el recorrido por el establecimiento y sostener las entrevistas con las niñas y adolescentes. Finalmente, se valora positivamente la transparencia por parte de la directora (S) en cuanto a la entrega de información solicitada durante la entrevista, favoreciendo así el adecuado desarrollo de la visita.

ii) Adecuada infraestructura y equipamiento de la residencia

Durante el recorrido por el establecimiento se observó que la infraestructura y el equipamiento de la residencia era suficiente y adecuado, lo que, en general, permitía entregar buenas condiciones de acogimiento a las niñas y adolescentes. La residencia contaba con dos amplias casas, una destinada a las niñas y otra a las adolescentes, las que disponían de todo lo necesario para el desarrollo de su rutina diaria, como cocina, comedor, living con televisión por

⁴ Se mencionarán más detalles respecto de la infraestructura a propósito de las fortalezas y nudos críticos en el presente informe.

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



cable, reproductor DVD, libros y juegos, habitaciones para 2 a 3 niñas o adolescentes (en general la ocupaban 2), baños, lavandería y casilleros individuales con candados para guardar objetos personales. Todo se encontraba limpio y un buen estado. Además, la casa de adolescentes tenía, en su jardín interior, con una pérgola de madera con asientos, que les otorgaba un espacio con mayor privacidad para pasar el tiempo.

Junto a lo anterior, la residencia contaba con cuatro salas multiuso: un container muy bien acondicionado, que se utilizaba principalmente para intervenciones, visitas y otras actividades, especialmente con las niñas más pequeñas, y que estaba equipado con diversos juegos y libros; una sala de computación que contaba con siete computadores y una impresora, destinada a actividades de estudio y recreación; y dos salas de intervención. Todos estos espacios se encontraban en óptimas condiciones. A su vez, la residencia tenía un amplio jardín de uso común, con dos piscinas plásticas para la época de verano, juegos de madera y diversos árboles frutales, que entregan espacios verdes y de sombra a las niñas y adolescentes. También había una mesa grande, para que las niñas y adolescentes almorzaran al aire libre durante el verano.

iii) Personalización de los espacios y participación de las niñas y adolescentes en algunos ámbitos

Es importante destacar que, durante la visita, se apreciaron esfuerzos y prácticas que fortalecen y favorecen la autonomía progresiva y la participación de las niñas y adolescentes en diversos ámbitos de sus vidas. En este sentido, la residencia se observó acogedora y personalizada para y por las niñas y adolescentes, lo que se vio reflejado en que tanto las habitaciones como los espacios comunes tenían decoración -mucho realizada por ellas- y objetos personales, incluyendo dibujos, fotografías, frases motivacionales, juguetes, peluches, entre otros. A su vez, como se menciona en el punto anterior, contaban con diverso material para la entretención, como juegos de mesa, libros y DVD, lo que las propias niñas y adolescentes destacaron como positivo durante las entrevistas sostenidas. Además, se les facilitaban instancias para compartir en grupo, por ejemplo, viendo series y películas, además de realizar variadas actividades de celebraciones y festividades.

Junto a lo anterior, una buena práctica que cabe señalar es que se permitía a algunas adolescentes tener mascota. Al momento de la visita, una tenía un gato, y se mencionó que otra, ya egresada, tuvo un perro. Al respecto, ha sido ampliamente documentado los múltiples beneficios que tiene para los niños, niñas y adolescentes compartir y mantener vínculos con animales, para su salud, bienestar y desarrollo integral. Tener mascotas fomenta la socialización, autoestima y sensación de seguridad; permite desarrollar aspectos como la empatía, la responsabilidad y el cuidado propio y a otros; favorece la actividad, creatividad y recreación;

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



reduce el estrés; y puede ser una importante fuente de apoyo emocional y una experiencia reparadora.

Al respecto, cabe señalar que se instó a la residencia a continuar asegurando que todo proceso que se realice tenga como foco central las características, necesidades y derechos de las niñas y adolescentes, favoreciendo en todo momento el fortalecimiento de su autonomía progresiva y su activa participación.

iv) Correcta aplicación medidas sanitarias por pandemia de Covid-19

Durante la realización de la visita se pudo observar una adecuada implementación de medidas para la prevención del contagio de Covid-19, mediante la correcta aplicación de los protocolos de actuación de Sename para la contingencia sanitaria. En este sentido, se observó el uso de medidas preventivas tales como la toma de temperatura, la aplicación de cuestionario de ingreso a personas externas, el uso de alcohol gel y mascarillas y el distanciamiento social. Junto a lo anterior, la residencia contaba con una habitación doble habilitada para la realización de cuarentenas y aislamiento preventivo, de ser esto requerido. A su vez, según se señaló, han tenido varias sanitizaciones efectuadas por la I. Municipalidad de Puente Alto.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

A partir de la visita realizada, y tomando en consideración los antecedentes levantados por el Poder Judicial en sus últimas visitas a la residencia, los principales nudos críticos identificados fueron los siguientes:

i) Insuficientes protocolos, y falta de adaptación y socialización de estos

Durante las entrevistas realizadas tanto a la directora (s) como a la coordinadora de educación y salud, se pudo observar que, además de los protocolos de Sename para OCAS⁵, la residencia no contaba con algunos protocolos propios de actuación frente a situaciones de gravedad como, por ejemplo, casos de abuso sexual. Esto último es especialmente preocupante considerando que la residencia ha enfrentado dos graves situaciones de abuso sexual entre pares en el último año.

⁵ Sename. (2016). Protocolos de Actuación para Residencias de Protección de la Red Colaboradora de Sename.

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



A su vez, se observó poco conocimiento y manejo respecto de los protocolos existentes, los que no habían sido adaptados a la realidad de la residencia, así como una insuficiente socialización y capacitación de estos a todo el personal⁶.

Al respecto, es importante recordar que contar con protocolos pertinentes y adecuados es esencial para orientar y unificar la actuación de los funcionarios(as) que se desempeñan en la residencia, ante diversas situaciones, para garantizar respuestas oportunas y apropiadas, así como el pleno respeto a los derechos de las niñas y adolescentes que allí se encuentran.

ii) Insuficientes capacitaciones y cuidado de equipos

En cuanto a la formación de los funcionarios/as, la directora (S) señaló que no habían tenido instancias formales de capacitación en los últimos 12 meses, salvo por una, realizada el primer semestre del 2020, sobre el uso de extintores. Al respecto, reconoció que requerían de mayor capacitación, especialmente respecto a ámbitos como manejo e intervención en situaciones críticas, desde una perspectiva de derechos de infancia y adolescencia, y temáticas ligadas al desarrollo infanto-juvenil, trauma y vulneraciones de derechos.

Sobre ello, es esencial destacar la relevancia de que los funcionarios(as) cuenten con programas de capacitación y formación continua que les permitan 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 los niños, niñas y adolescentes, según lo requieran. Contar con personal calificado es esencial para intervenir adecuadamente con población infanto-juvenil, especialmente cuando se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad, al estar privados de cuidado familiar y presentar trayectorias de vida marcados por diversas vulneraciones de derechos.

De conformidad con el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño y las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante Directrices)⁷, resulta esencial impartir la 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.

⁶ Cabe señalar que, al finalizar la visita, se solicitó a la directora (S) el envío de algunos protocolos para la revisión y retroalimentación por parte de la Defensoría de la Niñez y, además, se envió por correo electrónico un recordatorio a la directora titular (una vez que ésta retomó sus funciones). Sin embargo, hasta la fecha del presente oficio, no se ha recibido respuesta ni la documentación solicitada.

⁷ Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (2010), párr. 71 y 115-117.

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



Por su parte, de acuerdo a las orientaciones técnicas de Sename para esta modalidad residencial⁸, 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, sobre el cuidado de equipos, mencionó que durante el año 2020 solo se logró realizar una jornada, en la cual participaron solo 9 de los 17 funcionarios(as) que contemplaba, reconociendo la necesidad de contar con más instancias de este tipo, especialmente para las cuidadoras de trato directo. Sin embargo, refiere que las capacitaciones y cuidados de equipo son muy difíciles de llevar a cabo, en términos de planificación, ejecución y asistencia, dada la alta carga laboral de los funcionarios(as), y el poco tiempo con el que cuentan para estas instancias, especialmente en contexto de pandemia.

Cabe señalar que, si bien es esperable y comprensible que la situación de emergencia que está atravesando el país producto de la pandemia impacte fuertemente en la programación anual de este tipo de actividades, es esencial velar por que ámbitos tan importantes como lo es el cuidado de equipos no se desatiendan. De hecho, justamente la situación actual del país genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los funcionarios(as) que trabajan en contextos tan complejos y demandantes como lo es el cuidado residencial de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos. La falta de cuidado de equipos 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.

Las orientaciones técnicas de Sename⁹ establecen también que se deberá organizar jornadas de cuidado de equipo, de ejecución a cargo de personal externo e interno, con una frecuencia a lo menos trimestral, para todos los funcionarios(as) de la residencia.

Respecto a todo lo interior, se insta a la residencia no solo a cumplir con el mínimo solicitado en las orientaciones técnicas del proyecto, si no a superar dichos mínimos, conforme lo establecen la normativa nacional e internacional de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, en cuanto a estándares de calidad en cuidado residencial.

iii) Escasa vinculación con familias y figuras significativas

⁸ Sename. (2019). Orientaciones técnicas. Línea de acción centros residenciales. Modalidad residencias de protección para mayores (RPM), p. 53 y 54.

⁹ Íbid, p. 55 y 56.

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



Respecto a la vinculación de las niñas y adolescentes con sus familias y figuras significativas, preocupa especialmente que la residencia contaba con un limitado régimen de visitas, de una vez por semana, entre lunes y viernes, por un tiempo máximo de 1 hora, y en algunos casos de manera supervisada, es decir, con la presencia de algún funcionario(a) de la residencia. Esto último se justificaba, a juicio del equipo, en la necesidad de supervisar que las familias no entreguen más información de la necesaria a las niñas y adolescentes respecto de los procesos de intervención y de los procesos judiciales, entre otros aspectos.

Además, las visitas se desarrollaban en el patio o en un container que funcionaba como sala de visitas y de intervención, sin embargo, no se permitía a los familiares y/o personas significativas ingresar a las casas o compartir con las niñas y adolescentes en actividades y rutinas cotidianas. En el mismo sentido, se mencionó que durante el año se realizaban una serie de actividades recreativas con colaboradores de la fundación, sin embargo, pocas con las familias y figuras significativas de las niñas y adolescentes.

Respecto a la supervisión de las visitas, cabe señalar que, si bien se comprende la intención de proteger a las niñas y adolescentes de información que pudiese resultar perjudicial, es fundamental respetar y fomentar, siempre que sea posible, la privacidad de las instancias de visita, y recordar el derecho de los niños, niñas y adolescentes a recibir información, expresar sus ideas y opiniones y participar en los procesos y decisiones que les afectan¹⁰. En este sentido, sería importante trabajar y reforzar, en instancias de intervención, los beneficios y consecuencias de la información que se entrega a las niñas y adolescentes, dejando la supervisión como una medida última y excepcional, de acuerdo al interés superior de las niñas y adolescentes. Asimismo, se deben generar y fomentar espacios de recreación y esparcimiento con las familias y figuras significativas, mediante actividades y jornadas grupales que favorezcan la vinculación individual y colectiva.

Ligado a lo anterior, cabe señalar que el Poder Judicial, en sus últimas visitas a la residencia -segundo semestre del 2019 y primer semestre del 2020-, observó un alto índice de niñas y adolescentes con larga permanencia en la residencia, así como insuficiente monitoreo de quienes se encontraban en acercamiento familiar, recomendando en ambas instancias fortalecer el trabajo de intervención con las familias y personas significativas, y realizar evaluaciones exhaustivas de las redes familiares, para visualizar alternativas de egreso y/o apadrinamiento.

iv) Limitadas actividades recreativas y escasa vinculación con el medio

¹⁰ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 12, 13 y 17.

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



Se apreció con ocasión de la visita que existían en la residencia muy pocas actividades recreativas y de esparcimiento, como talleres y jornadas, y escasa vinculación de las niñas y adolescentes con su entorno social y comunitario. Las actividades de las que formaban parte solían realizarse dentro de la residencia, principalmente en época de verano, o en actividades extracurriculares que se desarrollaban en sus colegios. De hecho, durante este verano, las niñas y adolescentes pudieron participar solamente de un taller deportivo al interior de la residencia, el que se realizaba dos veces a la semana, por 1 hora y media. Por su parte, las niñas y adolescentes refirieron, en instancia de entrevistas, pasar largos tiempos de aburrimiento.

En este sentido, es fundamental generar más y diversos talleres y actividades para las niñas y adolescentes, tanto dentro como fuera de la residencia. Si bien el colegio constituye un espacio fundamental para el desarrollo integral de las niñas y adolescentes, se debiesen facilitar y fomentar el uso de otros espacios y servicios del territorio, fortaleciendo su vinculación con la comunidad. Por otra parte, si bien se entiende que las actividades al exterior de la residencia hayan disminuido e incluso se hayan visto imposibilitadas en contexto de pandemia, durante las fases 1 y 2, resulta fundamental que, pudiendo avanzar a otras fases, las niñas y adolescentes puedan participar activamente en su entorno social y comunitario.

Por otra parte, cabe señalar que, si bien el jardín de la residencia se observa, en términos generales, como un espacio adecuado y se destaca como una fortaleza en el apartado anterior, los juegos de madera que están en el jardín estaban, a diferencia del resto del equipamiento, en malas condiciones, por lo que se requiere de manera urgente su arreglo y mantención, para la utilización segura por parte de las niñas y adolescentes. A su vez, se observó durante la visita un huerto en desuso, y se señaló que el taller en el que se desarrollaba esta actividad ya no se está realizando.

Finalmente, durante el recorrido por las dependencias de la residencia, se observó que una de las murallas externas, específicamente la que estaba detrás de la casa de las niñas, poseía en su parte superior una contención de alambre de púa. Si bien se asume que se instaló como mecanismo de seguridad, a juicio de las profesionales visitantes, no sólo constituye un riesgo para la integridad física de las niñas y adolescentes, sino que además se trata de un elemento que atenta contra su dignidad y bienestar integral y que, por lo demás, favorece el aislamiento y la estigmatización por parte del entorno social y comunitario.

v) Escasa preparación para la vida independiente

Se apreció que en la residencia se desarrollaba un trabajo enfocado en el fortalecimiento de la autonomía progresiva de las adolescentes, por ejemplo, mediante su participación en rutinas diarias de aseo, cocina y lavado, así como la posibilidad de inserción laboral de algunas

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



adolescentes mayores. Según lo señalado durante la visita, la preparación para la vida independiente se iniciaba con las adolescentes desde los 17 años, y se enfocaba principalmente en apoyo en aspectos como abrir libreta de ahorro, continuar con estudios superiores, postular a vivienda, entre otros. Sin embargo, existía una escasa preparación para la vida independiente, tanto como eje transversal con todas las niñas y adolescentes (de acuerdo a su desarrollo progresivo), y a través de otras instancias y actividades formales para las más grandes, como apresto laboral, capacitación sociolaboral y posibilidades de formación en oficios.

Al respecto, es importante señalar que la autonomía progresiva y la preparación para la vida independiente debiese ser un ámbito transversal a trabajar con todas las niñas y adolescentes, como parte de su plan de intervención individual, de modo que puedan recibir la orientación y el apoyo necesario para el desarrollo de sus proyectos de vida, de acuerdo a sus intereses y necesidades. Además, con quienes la vida independiente se vislumbra como la única alternativa de egreso, esto debiese estar especialmente reforzado y, conforme a los protocolos de Sename para OCAS, específicamente el de preparación para la vida independiente¹¹, debe desarrollarse desde los 14 años de edad.

A su vez, las Directrices establecen que se debe proporcionar a los niños, niñas y adolescentes oportunidades de educación y formación profesional continua como parte de la preparación para la vida independiente. También, que la reinserción social se deberá preparar lo más pronto posible y durante todo el periodo de acogimiento de manera sistemática, considerando las características del niño, niña o adolescente y su activa participación en la planificación de su reinserción¹².

vi) Insuficientes instancias de participación

Si bien durante la visita se mencionaron una serie de actividades que permitían y fomentaban la participación de las niñas y adolescentes, como se destaca en el apartado de fortalezas, existían insuficientes instancias formales de participación en que las niñas y adolescentes pudieran expresar e incidir en aspectos de su vida cotidiana en la residencia. Al respecto, se señaló que, cuando se requería, se organizaban reuniones de casa, generalmente dos veces al mes, y que la mayor parte del tiempo se incorporaba la opinión de las niñas y adolescentes, en la medida en que ellas se acercaran a los funcionarios(as) a hacer solicitudes y requerimientos.

A su vez, llama la atención que, salvo dos excepciones, las niñas y adolescentes no tenían permitido el uso de celular propio, así como utilizar ciertas plataformas de redes sociales, como TikTok e Instagram, y ver algunos programas de televisión, como ciertas teleseries. Al respecto,

¹¹ Sename. (2016). Op. Cit., p. 40.

¹² Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 131-135.

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



sería positivo que, más que prohibir el uso de celulares, plataformas sociales o contenidos de televisión, se pudiera acompañar, orientar e informar a las niñas y adolescentes en el debido uso de algunas de estas herramientas, de modo que puedan ejercer sus derechos a la participación, el juego y el esparcimiento, de acuerdo a su autonomía progresiva e interés superior. Lo anterior es particularmente relevante en la actualidad, ya que las plataformas virtuales y digitales forman parte de la vida cotidiana de todas las personas, especialmente de los niños, niñas y adolescentes, y juegan un rol crucial en el acceso y transmisión de información y cultura, por lo que impone el desafío y la necesidad de mediar debidamente el acceso de los niños, niñas y adolescentes, así como su seguridad en línea¹³.

vii) Insuficientes intervenciones psicosociales

De acuerdo a lo observado en la visita, no se realizarían intervenciones psicosociales de manera regular y sistemática con las niñas y adolescentes. Más bien, se llevaban a cabo de manera reactiva ante situaciones que ocurrían y en espacios cotidianos informales, como conversaciones que surgían cuando la dupla estaba en el jardín o en las casas. En este sentido, se señaló que las intervenciones consistían en una escucha activa constante, y centrada en los requerimientos y necesidades que levantarán las niñas y adolescentes, es decir, actuaciones espontáneas y en respuesta a sus solicitudes. Si bien entregar espacios de escucha cotidianos es un aspecto central, las niñas y adolescentes deben contar con espacios formales y permanentes para el abordaje de sus procesos y de los objetivos de sus planes de intervención individual.

De acuerdo a las orientaciones técnicas, las duplas psicosociales son las encargadas y responsables, como una de sus principales funciones y tareas, de la ejecución de los planes de intervención individual con los niños, niñas y adolescentes¹⁴. Esto requiere de espacios planificados y sistemáticos para la intervención psico-socio-educativa, terapéutica y de fortalecimiento familiar, con las niñas y adolescentes y con sus adultos significativos, mediante sesiones, talleres (individuales y grupales) y visitas domiciliarias¹⁵, entre otras actividades.

Sin embargo, se pudo observar que la dupla psicosocial no tenía, en este momento, la capacidad de dar respuesta a esta importante necesidad, debido a la alta carga laboral y el número de niñas y adolescentes que abarcaba su atención. Al respecto, cabe recordar que el Poder Judicial ya había observado, en su visita realizada el segundo semestre del 2019, la necesidad de ampliar la dotación de profesionales psicosociales. En este sentido, las

¹³ Comité de los Derechos del Niño. (2013). Observación General N° 17 sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (artículo 31), párr. 57 letra d).

¹⁴ Sename. (2019). Op. Cit., p. 60.

¹⁵ Sename. (2019). Op. Cit., p. 42 y 43.

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



orientaciones técnicas¹⁶ exigen un profesional del trabajo social y un profesional de la psicología, jornada completa, por cada 20 plazas. Si bien la residencia actualmente contaba con una dupla con contratación en jornada completa para 18 adolescentes vigentes, el proyecto residencial tenía 30 plazas, por lo que debiese estar preparada para dicha cantidad, con 2 duplas psicosociales.

Cabe destacar que, conforme lo establecen las Directrices, es primordial que los lugares de acogimiento residencial cuenten con cuidadores suficientes y bien distribuidos para que los niños, niñas y adolescentes reciban una atención personalizada, y alcanzar efectivamente los fines y objetivos de la medida de acogimiento¹⁷.

viii) Insuficiente formación y abordaje de los equipos en el respeto y la promoción de la diversidad

La residencia Nuestra Señora de La Paz acogía a niñas y adolescentes con identidades diversas. Algunas de ellas se auto reconocían como pertenecientes al pueblo mapuche y una pertenecía a una familia de origen haitiano; también acogía a un niño que se identificaba como transgénero, una adolescente que se identificaba como lesbiana y una adolescente que presentaba una discapacidad cognitiva. Al respecto, es esencial atender, a la mayor brevedad posible, las necesidades y requerimientos de una población que se encuentra en una mayor situación de vulnerabilidad, por ser menores de edad, por estar privadas de cuidados familiares y encontrarse institucionalizadas, así como por pertenecer a grupos que en general sufren mayor discriminación por parte de la sociedad, por todo lo cual requieren de la protección reforzada para la plena garantía y goce de sus derechos humanos.

Contrariamente, preocupa que en la visita se hizo referencia a la ocurrencia de situaciones de discriminación entre pares, especialmente por motivos de nacionalidad y discapacidad, las que eran naturalizadas, como situaciones ocasionales y que no revestían de mayor gravedad. En cuanto a las niñas y adolescentes pertenecientes a pueblos originarios y con familiares de otras nacionalidades, se mencionaron ciertas barreras culturales en el trabajo con las familias. Por otra parte, se indicó que la adolescente de origen haitiano se ha adaptado rápidamente a la cultura chilena, mas no se hace referencia al trabajo de la residencia por incorporar y adecuarse a su propia identidad y cultura. Respecto al niño transgénero, si bien la residencia había apoyado su proceso de transición, en coordinación con el programa ambulatorio al que se encuentra asistiendo, y se respetaba su nombre social, mencionan que él no contaría con apoyo especializado durante este proceso.

¹⁶ Sename. (2019). Op. Cit., p. 57.

¹⁷ Directrices de las Naciones Unidas sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 126.

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



Por lo anteriormente expuesto, es fundamental que la residencia incorpore, debidamente y de manera transversal, los enfoques de derecho, género, interculturalidad y discapacidad, conforme lo establecen las orientaciones técnicas¹⁸. Esto es especialmente relevante atendiendo los objetivos de las residencias de protección y a la población diversa de niños, niñas y adolescentes a la que están destinadas, por lo que poseer un entendimiento profundo respecto a ello resulta necesario para asegurar el reconocimiento y respeto a sus identidades.

En este sentido, se aprecia, de manera transversal, la necesidad de reforzar una cultura de reconocimiento, respeto y promoción de la diversidad al interior de la residencia, y de generar diversas acciones para reconocer, validar y fomentar la diferencia y las características particulares de cada niña y adolescente, garantizando la plena garantía de sus derechos, especialmente los relativos a la no discriminación, a la supervivencia y desarrollo y a la libertad de expresión y participación¹⁹. De esta manera, se requiere, por parte de las instituciones, no solo el no ejercer prácticas discriminatorias, sino que activamente promover su erradicación y la promoción y respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y de la diversidad que los caracteriza. Para esto, las intervenciones que se efectúen con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, así como todas las acciones, deben tener pertinencia cultural, de género y de capacidades diversas y deben aportar al intercambio. Lo anterior exige, a su vez, una mirada y abordaje interseccional que permita entender la manera en que distintos factores identitarios, como edad, género, clase social, etnia, entre otros, confluyen e interactúan entre sí.

Finalmente, se tomó conocimiento de que no se permitía a las niñas y adolescentes utilizar tampones para la menstruación, por lo que no se les compraba ni entrega este producto, lo que estaría fundamentado en motivos religiosos. Sobre esto, cabe destacar que la residencia pertenece a una fundación católica, y durante la visita se observó de manera generalizada simbología, rutinas y otros elementos ligados a ritos de la misma religión. Ante ello, resulta preocupante la posibilidad de que no se promueva de manera suficiente el derecho de todo niño, niña y adolescente a la libertad de pensamiento, conciencia y religión, reconocido en la Convención sobre los Derechos del Niño²⁰. La libertad de culto se encuentra también contemplada a nivel constitucional como un derecho fundamental de toda persona. En consecuencia, se debe permitir a las niñas y adolescentes elegir si practicar o no alguna religión y la manera de hacerlo; así como el ejercicio de otros derechos, como los derechos sexuales y reproductivos.

ix) Falta de vehículo residencial

¹⁸ Sename. (2019). Op. Cit., p. 14.

¹⁹ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 2, 6 y 12.

²⁰ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 14.

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



Al momento de la visita, la residencia no contaba con un vehículo para efectuar los traslados de las niñas y adolescentes, por lo que, cada vez que ocurría un incidente crítico o una urgencia, los funcionarios(as) debían gestionar los respectivos traslados a hospitales, Cesfam, entre otros, en vehículos particulares o mediante servicios de taxi.

Lo anterior generaría atrasos para la atención oportuna y adecuada de situaciones de apremio que afectan a las niñas y adolescentes, además de sobrecarga en los equipos, quienes deben efectuar estas gestiones regularmente. Es importante considerar que, ante cualquier urgencia, las gestiones del equipo quedan sujetas a la disponibilidad del servicio externo y ello incide en la capacidad de dar debida respuesta ante episodios críticos. Junto a lo anterior, el uso de vehículos mediante servicios de transporte fuera de convenios institucionales podría exponer a las niñas y adolescentes en momentos especialmente sensibles y, desde la residencia, no sería posible exigir garantías mínimas de puntualidad, seguridad y privacidad.

Cabe señalar que contar con este vehículo o servicio de transporte permitiría no solo subsanar la necesidad de traslado ante situaciones regulares y críticas de salud, sino también facilitar la realización de actividades en la comunidad, de visitas domiciliarias por parte de la dupla y de apoyo a las familias y figuras significativas cuando presentan dificultades en los traslados, favoreciendo su participación y asistencia.

x) Pocas horas de aseo profesional

Al momento de la visita, la residencia contaba con un profesional de aseo, que asistía dos días a la semana por cuatro horas diarias. El resto del tiempo, estas tareas las realizaban las educadoras de trato directo de cada casa y las adolescentes.

Esto es de preocupación, puesto que, si bien realizar y mantener el aseo es una labor transversal a todos quienes se encuentran viviendo y trabajando en la residencia, el aseo profundo en la residencia no debiese recaer sobre los educadores de trato directo ni sobre las adolescentes, sino que debe ser realizado por alguien que cumpla esta función de manera especializada y exclusiva. Esto es, además, particularmente relevante en contexto de la pandemia, período en el que se requiere reforzar el aseo e higiene de todos los espacios de la residencia.

Cabe señalar que, de acuerdo a las orientaciones técnicas, la residencia debe contar con un auxiliar de aseo o estafeta, en jornada completa, responsable de realizar labores de aseo, limpieza, ornato y reparaciones, entre otras²¹.

²¹ Sename. (2019). Op. Cit., p. 57 y 65.



xi) Respuestas inadecuadas del intersector ante necesidades de las niñas y adolescentes

a. Situaciones de desajuste emocional y conductual

Durante la visita realizada, a raíz de las entrevistas efectuadas a la directora (S) y a la encargada de educación y salud de la residencia, se tomó conocimiento de una serie de dificultades que enfrentaban, de manera constante y permanente, para responder oportuna y adecuadamente a las necesidades de las niñas y adolescentes ante situaciones de emergencia de salud. Específicamente, se señaló que cuando las niñas y adolescentes presentaban desajustes emocionales y conductuales graves, que no se lograron manejar mediante la intervención de los funcionarios(as) de la residencia, se procedía a llamar al servicio de salud de urgencias y a Carabineros, conforme lo establece la “Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial” del Sename y el Ministerio de Salud. Cabe señalar que dicha norma indica que *“toda vez que habiendo aplicado la contención emocional, ambiental y/o farmacológica, persista la situación de crisis y agitación psicomotora que suponga riesgo grave de daño para sí mismo o para terceros, o riesgo vital, se debe llamar al Servicio de Urgencia correspondiente al territorio de la residencia. Simultáneamente, se deberá solicitar presencia de carabineros en el lugar”*²².

Sin embargo, ante estas situaciones, tanto las ambulancias como Carabineros solían no responder a la solicitud y no presentarse en la residencia. Más aún, una vez que los funcionarios(as) de la residencia gestionan autónomamente el traslado de las niñas y adolescentes al servicio de salud correspondiente (hospital de referencia), deben esperar largo tiempo para que estas sean atendidas, de manera que su atención es tardía y sin ningún tipo de prioridad.

Lo anteriormente descrito es de máxima preocupación, pues implica un grave riesgo a la integridad física y psíquica de las niñas y adolescentes, en momentos especialmente críticos, que requieren ser abordados con premura y de manera integral y coordinada por parte de las instituciones y servicios que tienen el deber de velar por la salud y protección de los niños, niñas y adolescentes. Esto es especialmente relevante en el caso de quienes se encuentran en una

²² Sename y Ministerio de Salud (2019). Norma técnica para la promoción del bienestar, prevención y abordaje integral de desajustes emocionales y conductuales en niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cuidado alternativo residencial, pág. 24.



situación de mayor vulnerabilidad, al estar separados de sus familias, siendo la responsabilidad del Estado la plena satisfacción de sus derechos.

b. Situaciones de sospecha y/o contagio de Covid-19

Se tomó conocimiento de que, durante el año 2020, la residencia presentó contagios de Covid-19, tanto de niñas y adolescentes como de funcionarios(as). Ante la confirmación de un caso positivo, se solicitó tanto a Sename como al Ministerio de Salud la realización de test PCR a todas las niñas y adolescentes y a los funcionarios de la residencia, lo que no fue autorizado por el referido Ministerio. Finalmente, luego de gran insistencia por parte de la residencia, se logró que Sename gestionara la realización de alguno de los exámenes, y los restantes debieron realizarse mediante la coordinación directa con el Centro de Salud Familiar (Cesfam) correspondiente. En este sentido, preocupa que la negativa por parte del Ministerio de Salud pudiera volver a repetirse, en caso que existan nuevas sospechas o caso confirmados de Covid-19, o que nuevamente se brinde, por parte de Sename, apoyo y facilitación para la realización de solo algunos exámenes.

Al respecto, la Defensoría de la Niñez comparte la preocupación de la residencia, especialmente atendiendo el complejo escenario sanitario al momento de la visita, dada la persistencia de alta cantidad de casos a lo largo del territorio nacional. Esta situación es aún más crítica en contextos residenciales, debido a las características de infraestructura, cantidad de personas y dinámicas relaciones que estos presentan.

Junto a lo anterior, cabe recalcar la importancia de contar con una confirmación diagnóstica de los casos positivos de Covid-19, que afecten a niños, niñas y adolescentes y a funcionarios(as) en residencias de protección para el manejo adecuado de dicha situación. En este sentido, no sería suficiente con solamente extender una cuarentena preventiva a toda la población de la residencia, asumiendo que son casos positivos por ser contactos estrechos de alguna persona confirmada, sino que sería necesario poder conocer quienes se encuentran efectivamente contagiados.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió el Oficio N° 138/2021, de fecha 3 de marzo de 2021, dirigido a la residencia Nuestra Señora de la Paz; el Oficio N° 153/2021, de fecha 5 de marzo de 2021, dirigido a la Fundación de Beneficencia de los Sagrados Corazones; el Oficio N° 155/2021, de fecha 8 de marzo de 2021, dirigido a Sename; y el Oficio N° 167/2021, de fecha 11 de marzo de 2021, dirigido a la

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



Subsecretaría de la Niñez, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En particular, se solicitó y recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) A Residencia Nuestra Señora de la Paz (Oficio N° 138/2021)

1. En cuanto a los protocolos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Realizar, en el mediano plazo, un proceso de revisión y ajuste de los protocolos de Sename para organismos colaboradores, y ajustarlos, en lo que corresponda, a la realidad de la residencia y a las características y necesidades de las niñas y adolescentes que allí se encuentran.
- b) Elaborar, en el mediano plazo, un protocolo para el abordaje de situaciones de abuso sexual infantil, desde un enfoque de derechos de infancia y de género.
- c) Incorporar, en el corto plazo, el protocolo de acceso a prestaciones de la Ley para la interrupción voluntaria del embarazo en tres causales, al conjunto de protocolos de la residencia.
- d) Realizar, en el mediano plazo, instancias formales y obligatorias, dirigidas a todo el personal de la residencia, para la socialización y capacitación de totalidad de los protocolos, y con especial foco en los relativos al abordaje de situaciones de vulneración de derechos, de abuso sexual infantil y de situaciones críticas.

2. En cuanto a las capacitaciones y cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó:

- a) Generar y comenzar a ejecutar, en el corto plazo, un programa de cuidado de equipos, de manera sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todo el personal de la residencia, incluyendo la participación activa del equipo en la definición de dicho programa, de acuerdo a 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).
- b) Generar y comenzar a ejecutar, en el corto plazo, un programa de capacitación y formación continua, desde un enfoque de derechos de infancia, de manera sistemática 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 y las temáticas que son necesarias de abordar, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser

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



impartido o guiado por profesionales especializados en las temáticas abordadas. La calendarización del programa debe ser semestral o anual y debe permitir la asistencia, dentro del horario laboral, de todos los funcionarios(as).

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

Se solicitó y recomendó:

- a) Aumentar, en el corto plazo, la cantidad de días de visitas, así como la duración de éstas, e incluir horarios fuera de la jornada laboral y en los fines de semana.
- b) Permitir, en el corto plazo, de acuerdo al interés superior de las niñas y adolescentes, y tomando los resguardos que sean pertinentes, que las personas adultas significativas para ellas puedan ingresar a las casas y participar de las rutinas y actividades que forman parte de su vida cotidiana.
- c) Establecer, en el corto plazo, criterios claros y excepcionales para la supervisión de las visitas, que sean conocidas y estén disponibles y accesibles para las niñas y adolescentes, y sus figuras significativas.
- d) Generar, en el mediano plazo, jornadas y actividades recreativas grupales con las familias y personas significativas de las niñas y adolescentes, que sean sistemáticas y permanentes.
- e) Fortalecer, en el corto plazo, el trabajo de intervención con las familias y adultos significativos de las niñas y adolescentes, de manera sistemática y permanente. Así también, realizar evaluaciones exhaustivas de las redes con las cuentan, para visualizar y generar alternativas de egreso y/o apadrinamiento.

4. En cuanto a las actividades recreativas y escasa vinculación con el medio:

Se solicitó y recomendó:

- a) Incorporar, en el mediano plazo, nuevos talleres en la residencia, especialmente en época de vacaciones escolares, incluyendo la participación de las niñas y adolescentes en la definición de éstos, de acuerdo a sus gustos e intereses.
- b) Arreglar, en el corto plazo, los juegos de madera del jardín y generar una mantención constante de los mismos.
- c) Retomar y potenciar, en el mediano plazo, el funcionamiento de la huerta, como una actividad educativa y recreativa para las niñas y adolescentes, y también sus familias y figuras significativas.
- d) Eliminar, en el mediano plazo, las medidas de seguridad existentes que constituyan un riesgo para la integridad física y psíquica de las niñas y adolescentes, como la utilización de alambres

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



de púa. Así también, evaluar la pertinencia de su eliminación total, o de sustituirlas por otra medida de seguridad.

- e) Gestionar, en el mediano plazo, convenios con el intersector, e inscribir y facilitar, según corresponda, la participación de las niñas y adolescentes en talleres, actividades y otros servicios de la comuna y del territorio, de acuerdo a sus gustos e intereses. Así también, mantenerlas constantemente informadas respecto de la oferta con la que cuentan.

5. En cuanto a la preparación para la vida independiente:

Se solicitó y recomendó:

- a) Incorporar, en el corto plazo, la preparación para la vida independiente como un ámbito transversal a trabajar con todas las niñas y adolescentes, de acuerdo a sus intereses y necesidades, en el marco de sus planes de intervención individual.
- b) Reforzar, en el mediano plazo, la preparación para la vida independiente en adolescentes, desde los 14 años, mediante actividades formales de apresto laboral, capacitación sociolaboral y formación en oficios, entre otras, incorporando su participación en la definición de dichas actividades, se acuerdo a sus intereses.

6. En cuanto a las instancias de participación:

Se solicitó y recomendó:

- a) Generar y fortalecer, en el corto plazo, espacios formales y periódicos para la organización de las niñas y adolescentes, de acuerdo a las formas en que ellas elijan participar, como reuniones, asambleas, representantes, u otras maneras.
- b) Instalar, en el corto plazo, buzones o libros de sugerencias y reclamos en la casa de las niñas y en la de las adolescentes, que estén accesibles y sean conocidos por ellas.
- c) Establecer, en el mediano plazo, un sistema permanente de acompañamiento, orientación, información y supervisión respecto a la utilización de teléfonos celulares individuales, aplicaciones de redes sociales y contenido programático al que las niñas y adolescentes tienen acceso en la televisión, fomentando su participación de manera segura y de acuerdo a su autonomía progresiva e interés superior.

7. En cuanto a las intervenciones psicosociales:

Se solicitó y recomendó generar, en el corto plazo, una planificación que permita entregar espacios sistemáticos y formales de atención psicosocial a las niñas y adolescentes y a sus personas significativas, para el adecuado abordaje de sus planes de intervención individual.

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



8. En cuanto a la formación y abordaje de los equipos en el respeto y la promoción de la diversidad:

Se solicitó y recomendó:

- a) Incorporar, en el mediano plazo, el apoyo de un facilitador intercultural. De no ser esto posible, capacitar, al menos, a un miembro del equipo en trabajo intercultural.
- b) Realizar, en el mediano plazo, capacitaciones a todo el personal de la residencia en respeto y promoción de la diversidad, en el marco de estándares internacionales de derechos humanos.
- c) Realizar, en el mediano plazo y de manera sistemática y permanente en el tiempo, talleres grupales de sensibilización, respeto y promoción de la diversidad con las niñas y adolescentes, con foco en la prevención y erradicación de la discriminación por cualquier motivo.
- d) Gestionar, en el corto plazo, la derivación del niño transgénero a un programa especializado en diversidad sexual y de género, que pueda brindarle apoyo y acompañamiento en su proceso de transición, de acuerdo a sus deseos y necesidades.
- e) Incorporar, en el corto plazo, acciones afirmativas de la diversidad que promuevan el intercambio de creencias, tradiciones, valores, entre otros aspectos, entre las niñas y adolescentes, sus familias y personas significativas, y los funcionarios(as) de la residencia, y que sean sistemáticas y permanentes.
- f) Disponer y entregar, en el corto plazo, tampones, toallas higiénicas y copas menstruales a las niñas y adolescentes, según sea su preferencia.
- g) Generar, en el corto plazo, acciones para garantizar, en todo momento y de manera transversal, el libre pensamiento, expresión y práctica de creencias religiosas de todas las niñas y adolescentes.

II) A la Fundación de Beneficencia de los Sagrados Corazones (Oficio N° 153/2021)

1. En cuanto a las intervenciones psicosociales:

Se solicitó y recomendó contratar, en el mediano plazo, una segunda dupla psicosocial para la residencia, en jornada completa.

2. En cuanto al vehículo institucional:

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



Se solicitó y recomendó disponer, en el corto plazo, de un vehículo institucional para la residencia. De no ser posible lo anterior, gestionar un convenio con algún servicio de transporte, de modo que este servicio esté disponible para el equipo de funcionarios(as) cuando lo requieran, de acuerdo a las necesidades de las niñas y adolescentes y sus familias.

3. En cuanto al aseo profesional:

Se solicitó y recomendó contratar, en el corto plazo, un/a auxiliar de aseo, en jornada completa, para la realización de aseo y limpieza en la residencia, entre otras labores.

III) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 155/2021)

En el Oficio señalado se presentaron al Servicio Nacional de Menores las recomendaciones remitidas a la residencia Nuestra Señora de la Paz y a la Fundación de Beneficencia de los Sagrados Corazones, pero dirigidas a 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 por el Servicio. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

IV) A la Subsecretaría de la Niñez (Oficio N° 167/2021)

1. En cuanto a las respuestas del intersector ante necesidades de las niñas y adolescentes frente a situaciones de desajuste emocional y conductual:

Se solicitó y recomendó gestionar y coordinar, con urgencia, con el intersector, específicamente con Carabineros y hospital de referencia de la residencia, para que, ante situaciones críticas de salud de las niñas y adolescentes, estos actúen de manera oportuna y de acuerdo a lo establecido en protocolos, normas y orientaciones pertinentes.

2. En cuanto a las respuestas del intersector ante necesidades de las niñas y adolescentes frente a situaciones de sospecha o contagio de Covid-19:

Se solicitó y recomendó gestionar y coordinar, con urgencia, con el intersector, específicamente con el Ministerio de Salud y Sename, para que, ante situaciones de sospecha o casos confirmados de Covid-19 (sea de las niñas y adolescentes o de funcionarios(as) de esta residencia en particular, como de cualquier otra residencia de protección del país), estos actúen de manera oportuna y articulada, garantizando la rápida aplicación de test PCR a todas las personas que viven y trabajan en la residencia afectada.

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



13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A la fecha del presente informe, no se han efectuado otras acciones, además de los referidos oficios con recomendaciones a los órganos correspondientes.

SSV

Fecha de elaboración del informe final versión web: 23 de marzo de 2021.