



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Trinidad
Fecha de la visita:	26, 28 y 29 de abril 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	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	5
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS	5
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	5
9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA	6
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS	7
11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO	7
12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO	9
13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	27
14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	33

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

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



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 Trinidad**, de la **comuna de Ñuñoa, 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.

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



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

En agosto del 2020, la Defensoría de la Niñez fue contactada por una vecina de la Residencia Trinidad, quien manifestó su preocupación por llantos prolongados y permanentes de las niñas y niños que allí viven. A raíz de esta información, la Defensoría de la Niñez envió, con fecha 17 de agosto de 2020, el Oficio N°624/2020 a SENAME Nacional, solicitando diversa información acerca del funcionamiento de la Residencia. A su vez, mantuvo contacto con la requirente, y dada la continuidad de su preocupación y que no se recibió toda la información que había sido pedida en el Oficio mencionado, la Defensoría de la Niñez envió, en febrero de 2021, el Oficio

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

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



N°107/2021 a la Residencia Trinidad y el Oficio N°114/2021 a SENAME Nacional, solicitando a ambas instituciones información adicional.

En vista de los antecedentes analizados, respecto a dificultades en el funcionamiento de la Residencia y posibles vulneraciones a los derechos de los niños y niñas que allí se encuentran, la Defensoría de la Niñez ejecutó tres visitas al establecimiento. De acuerdo al Protocolo de Visitas de la Defensoría de la Niñez, estas constituyen las primeras visitas realizadas al establecimiento en cuestión, fueron de tipo planificadas y se realizaron de manera presencial.

Junto a lo anterior, cabe señalar que las visitas efectuadas a la Residencia Trinidad 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 Niñez⁴. 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:	María José Jara, abogada Sede Central
Profesional visitante 4	Margarita Vilches, psicóloga Sede Central
Profesional externo:	Javiera Michea, psicóloga especialista invitada

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	Residencia Trinidad
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Acogida
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado

⁴ 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.



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:	Karla Altamirano Huanel

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Cabe señalar que se realizaron 3 visitas a la Residencia, todas durante la misma semana, pero en horarios diferentes, con el objeto de poder observar y levantar información en distintos momentos de la rutina diaria.

Si bien el recorrido formal por las instalaciones, para observar en detalle las infraestructura y equipamiento, se realizó durante la primera visita, estos ámbitos se continuaron evaluando en las dos visitas siguientes.

A nivel general, se detectaron varias deficiencias en cuanto a la infraestructura y equipamiento de la Residencia, especialmente en cuanto a su debida adecuación a la población a la que está dirigida, es decir lactantes y preescolares, y que se reflejaban, entre otras cosas, en espacios reducidos para la cantidad de niñas y niños y de funcionarios(as), escasas áreas verdes, escasa personalización de los distintos espacios, y elementos de riesgo para la seguridad de las niñas y niños en su vida diaria. Esto se aborda, con detalle, en el apartado de nudos críticos del presente informe.

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

Conforme a esta particular metodología de visitas, se realizaron dos entrevistas a la Directora de la Residencia, en base a una pauta semiestructura diseñada para ello. También se realizaron cuestionarios confidenciales y voluntarios a funcionarios(as) del establecimiento, para lo cual se extendió la invitación a la totalidad del equipo, del cual 5 personas participaron.

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

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 Trinidad 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 Trinidad, para cada una de las dimensiones que componen dichos ámbitos.

Ámbito	Dimensión ⁵	Categoría general alcanzada
Ámbito Cuidado y Bienestar	Corporal	Media
	Psicológica	Media
	Educativa	Media
	Social	Media

⁵ La descripción de cada dimensión se encuentra en el Anexo N°1.

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



	Seguridad	Media
	Inclusión	Media
Ámbito Recursos, Gestión y Organización	Equipamiento e Infraestructura	Media
	Jurídica	Media

Todas las dimensiones obtuvieron **categorías medias** en cuanto al respeto a los derechos y las condiciones de vida de niñas y niños entre los 0 y 3 años de edad. Ello quiere decir que, si bien las condiciones observadas no ponen en riesgo inmediato a las niñas y niños, no promueven su mejor desarrollo y no son lo suficientemente estimulantes para potenciar sus capacidades individuales y el respeto y promoción de sus derechos humanos en virtud de su autonomía progresiva. Además, cabe señalar que todas las dimensiones contienen **al menos uno o más indicadores que se encuentran dentro de la categoría “no logrado”**, lo que implica que requiere ser modificado de manera urgente para el óptimo logro del mismo.

De acuerdo a la observación y evaluación general realizada a la Residencia Trinidad, a continuación, se da cuenta si se detectaron vulneraciones de derechos a las niñas y niños, y luego se presentan las fortalezas identificadas durante las visitas -con el objetivo de reforzar esas acciones y procesos en favor de las niñas y niños-, de los nudos críticos identificados y de las recomendaciones realizadas respecto de cada uno de estos, para subsanarlos.

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 por parte de la Directora de la Residencia, la Srta. Karla Altamirano, así como del equipo de funcionarias 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, en general, a lo largo de todo el proceso de visitas.

Junto a lo anterior, el equipo 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. A su vez, se valora la claridad que algunos miembros del equipo presentaron a la hora de identificar necesidades, deficiencias y nudos críticos en el funcionamiento de la Residencia, colaborando con un análisis adecuado en los distintos ámbitos indagados y manifestando la intención y disposición para abordarlos y resolverlos, observándose flexibilidad y disposición al cambio y a la mejora en los procesos.

ii) 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 técnico-profesional en áreas como educación de párvulos y educación diferencial.

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. Por ello, se instó a la Residencia a continuar velando porque todos los funcionarios/as que allí trabajen cuenten con formación, tanto inicial como continúa, especializada en primera infancia.

iii) Trato afectuoso a las niñas y niños

El equipo de funcionarias mostró en todo momento un trato amable, respetuoso y afectuoso hacia las niñas y niños, expresando de manera constante y espontánea muestras de cariño, así como palabras y gestos positivos y reafirmantes. En general, las funcionarias estuvieron constantemente comunicándose con las niñas y niños, hablando y cantando con ellas y ellos, mientras realizaban las distintas actividades diarias. Al respecto, se instó 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, lo que es esencial para su bienestar integral, especialmente considerando que se encuentran en un contexto residencial, separados de sus familias y de su comunidad de pertenencia.



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

En las visitas a la Residencia se pudo apreciar que todas las niñas y niños contaban con sus controles médicos y vacunas al día, y que todas aquellas situaciones que han ameritado atención de especialistas han sido o están siendo debida y oportunamente atendidas por los profesionales requeridos, con las evaluaciones y tratamientos correspondientes.

En esta línea, cabe destacar que la encargada de salud de la Residencia, Nicole Sepúlveda, mostró amplio conocimiento respecto de la situación de salud de cada niña y niño, lo que es esencial para poder asegurar su desarrollo sano, armónico e integral y prevenir cualquier situación potencialmente dañina para su salud. Por ello, se instó 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.

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) **Incompleta e inconsistente aplicación de protocolo de ingreso por pandemia de Covid-19**

Durante las visitas se pudo observar una aplicación incompleta e inconsistente del protocolo de Sename por pandemia de Covid-19⁶ -vigente a la fecha-, en lo que respecta a las medidas de prevención para el ingreso de personas a la Residencia. En específico, solo en algunos de los ingresos que efectuó el equipo de la Defensoría de la Niñez, se les aplicó la pauta epidemiológica, y en una de las visitas no se tomó la temperatura ya que el termómetro no estaba funcionando

⁶ 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/wpcontent/uploads/2021/05/Protocolo-Actuacion-COVID-19-Centros-Residenciales-OCAS-V9.pdf>



o el personal presente no conocía su apropiada utilización. A esto, se suma información entregada por otras instituciones que han visitado la Residencia en los últimos meses -como el Poder Judicial y el Programa Mi Abogado-, quienes señalan deficiencias aún más graves en este sentido, dado que no solo no se les habría aplicado control de temperatura y pauta epidemiológica, sino que tampoco se habría solicitado a las personas el lavado de manos al ingreso, lo que llama particularmente la atención atendiendo que la residencia cuenta en su acceso, en zona exterior, con una “estación” destinada a tal efecto, provista con todos los implementos e indicaciones higiénicas necesarias y a la vista.

Por otra parte, se pudo observar que, durante la rutina diaria, entre actividades de juego, alimentación, baño, entre otras, no se lavaba las manos a las niñas y niños, utilizando solamente -y en algunas ocasiones- toallitas húmedas para limpiarles. Es relevante que las niñas y niños se laven las manos regularmente, especialmente después de jugar y antes de comer, para lo cual las funcionarias deben apoyar a los más pequeños, pero también promover su autonomía, autocuidado y hábitos de higiene a medida que van creciendo.

A su vez, es esencial que también se laven frecuentemente las manos las funcionarias -lo que no se observó durante la visita- ya que son ellas quienes ayudan a las niñas y niños en el proceso de alimentación y quienes los manipulan constantemente. Lo anterior aún más relevante en contexto de emergencia sanitaria por pandemia de Covid-19, donde el frecuente lavado de manos es una de las principales medidas preventivas.

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

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 la “sala de estimulación” y el “patio de luz” exhibían algunos dibujos de ellas y ellos, los demás espacios no tenían elementos personales que hicieran de la Residencia un lugar acogedor e íntimo. 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 individualidad e identidad de cada niña y niño, conforme a sus edades, gustos e intereses.

En la misma línea, según se pudo constatar en la visita, 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.

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 más allá de la Residencia**. Además, 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 que singulares a la situación o experiencia personal de cada niña o niño, pudiendo desvirtuar su objetivo final. Si bien la Directora indicó que desde la Residencia anterior - Residencia Grada- las niñas y niños llegaron con sus historiales incompletos, con muy poca información respecto a sus progenitores y familias biológicas, y que se han realizado esfuerzos por reconstruir sus historiales, es esencial fortalecer, con urgencia, este ámbito tan fundamental y de relevancia para las niñas y niños.

Al respecto, es menester garantizar el derecho de las niñas y niños al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la Convención de los Derechos del Niño⁷ (en adelante Convención), en su artículo 7, lo que adquiere especial 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 niños⁸ (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.

Junto a lo anterior, en las visitas se pudo observar que existían escasas instancias para la participación y toma de decisiones de las niñas y niños. 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 cotidiana en la Residencia, 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 Convención⁹ y además principio rector-, asegurando su libre expresión y que sus opiniones sean tomadas en cuenta en los asuntos que les afecten. Más aún,

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

⁸ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 100.

⁹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 12.



la Observación General N°7 del Comité de los Derechos del Niño¹⁰ (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, releva el 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) Escasa vinculación con familias, figuras significativas y con el medio

Estrechamente ligado al punto anterior, se pudo observar una escasa vinculación de las niñas y niños con sus familias, figuras significativas y con el entorno social y comunitario.

Al respecto, se señaló que, salvo por algunas excepciones, la gran mayoría de las niñas y niños no mantenían una comunicación y vinculación constante con personas de su familia nuclear y extendida, ni con otras personas significativas. A su vez, se mencionó que salvo breves y puntuales salidas en que algunas niñas y niños habían acompañado a alguna educadora a comprar en los alrededores de la Residencia, como paseo, la mayor parte del tiempo ellas y ellos no participaban en actividades sociales y recreativas fuera de la Residencia, donde tuvieran la oportunidad de explorar, conocer e interactuar en otros espacios y con otras personas, especialmente pares, lo que es esencial para el aprendizaje y desarrollo social. Lo anterior, se habría visto agudizado producto de la situación sanitaria actual.

En este sentido, preocupa el grado de aislamiento y desarraigo familiar, social y comunitario de las niñas y niños que encuentran en la Residencia. Si bien la situación de pandemia de Covid-19 implica, sin dudas, un obstáculo en este sentido, reviste de la mayor urgencia promover, dentro de lo posible y acorde a las medidas sanitarias exigidas en cada fase del “Plan Paso a Paso”, las relaciones y vínculos de las niñas y niños más allá de la Residencia, especialmente considerando que en el último año ha habido periodos en que la comuna ha estado en fase 2 o 3, por lo que se han reestablecido las visitas en la Residencia y que existe además una “Franja Saludable” y un “Pase de Movilidad” que permitiría a las funcionarias y a otros adultos familiares y significativos realizar actividades al aire libre con las niñas y niños, con los debidos resguardos que ello implica.

Es esencial que estas instancias no respondan a eventos puntuales, si no que favorezcan una vinculación constante de las cuales todas las niñas y niños puedan disfrutar y beneficiarse. Esto es fundamental para garantizar el derecho de todas las niñas y niños a mantener sus vínculos

¹⁰ 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.



familiares cuando han ocurrido situaciones de separación (artículo 9), así como su derecho al esparcimiento, al juego y a participar en actividades artísticas y culturales (artículo 31), conforme lo establece la Convención¹¹. Más aún, 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 ellos¹².

Junto a lo anterior, preocupa especialmente la Defensoría de la Niñez la situación de una niña en específico, ██████ de poco menos de 2 años, quien en las visitas se observa que permanece en aislamiento respecto de las demás niñas y niños, con una educadora exclusiva para su cuidado. Lo anterior dice relación, en parte, con el protocolo de Sename por pandemia de Covid-19, vigente al momento de la visita, en el cual se establece que ante cualquier ingreso se deben realizar cuarentenas preventivas de 14 días. No obstante, en la Residencia refieren que, además, la niña se encuentra en aislamiento ya que le diagnosticaron ██████ y ██████ en la evaluación con pediatra cuando ingresó a la Residencia. Si bien comentan que se les indicó que no había riesgo de contagio de ██████ y que no era necesario realizar aislamiento por ese motivo, la supervisora técnica de SENAME, Paulina Ramos, habría sugerido mantener esa medida.

Además de lo complejo de la decisión, atendiendo las graves consecuencias del aislamiento a esa edad, especialmente por un plazo de 2 semanas, preocupa que este tampoco se realiza en condiciones adecuadas, ya que la sala en que se encuentra aislada la niña no cuenta con ventilación ni luz natural, y se mantiene una televisión sobre su cuna prendida durante la totalidad del tiempo que se realizaron las visitas. Tampoco se facilita que ella salga de esa habitación o de la misma cuna, en ciertos momentos del día, usando por ejemplo espacios como el patio o la sala de estimulación. Cabe agregar que la cuidadora que está acompañando a ██████ también debe ver a ██████ un bebé de 03 meses, por lo que él también queda aislado de los demás, en las mismas inadecuadas condiciones que la niña.

iv) Dificultades con algunos vecinos

Es importante señalar la preocupante situación que afecta a la Residencia en cuanto a la relación con algunos de los vecinos, quienes hace ya varios meses han manifestado su descontento con el funcionamiento de la Residencia. Según refiere la Directora, se habrían quejado por diversas situaciones, incluyendo el hecho de que las niñas y niños lloran fuerte, especialmente en algunos momentos del día, hacen ruido y cantan en las mañanas en el patio y que cuando familiares van de visita, esperan afuera de la Residencia, muchas veces en el frontis de sus casas.

¹¹ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 9 y 31.

¹² Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 80.

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



Esto ha generado tensiones y conflictos entre la Residencia y algunos vecinos, los que no se habrían abordado oportuna y adecuadamente por parte de los diversos actores involucrados. En primer lugar, si bien es esencial el involucramiento de la comunidad y la legítima preocupación y manifestación de potenciales situaciones de riesgo que afecten el bienestar de las niñas y niños, dichas inquietudes deben ser transmitidas con el debido resguardo de ellas y ellos. En este sentido, preocupa que algunos vecinos pudiesen estar constantemente grabando videos y sacando fotos a las niñas y niños y a las funcionarias, por sobre la pandereta, especialmente cuando se encuentran en el patio de la Residencia. Lo anterior implica una gran exposición de las niñas y niños y de los adultos involucrados y una transgresión a la esfera de su intimidad, por lo que, de no ser una medida excepcional y efectuada adecuadamente, puede resultar perjudicial y generar mayores daños que los que se intentan prevenir o interrumpir.

A su vez, la misma Directora admitió que no abordó de manera oportuna esta situación, ya que no pensó que el conflicto escalaría de la manera en que lo hizo. Señala que no se realizaron actividades de sensibilización y vinculación con la comunidad previo a la instalación de la Residencia en dicho lugar, para explicar y dar conocer sus características y poder generar relaciones colaborativas desde el comienzo. De todas maneras, señala que también han tenido apoyo de algunos vecinos, quienes se han organizado para colaborar con la Residencia en algunas gestiones y actividades.

Sumado a todo lo anterior, la situación no ha sido abordada de manera colaborativa y coordinada entre las distintas instituciones que realizan supervisión, monitoreo y trabajo conjunto, como SENAME y el Poder Judicial, quienes han realizado visitas a la Residencia en distintas ocasiones, sin mayor articulación. Además, dichas instituciones no contarían con personal especializado para desarrollar una forma de observación particular que permita evaluar la posible afectación de los derechos de las niñas y niños en la primera infancia. Todo lo anterior, puede justamente contribuir a una mayor sobrecarga y tensión de los equipos y exposición de las niñas y niños, resultando contraproducente en el intento por reducir y resolver el conflicto, y velar por su bienestar. Cabe señalar que este año incluso acudió la Policía de Investigaciones a la Residencia, quienes además presentaron una actitud discriminatoria ante la cuidadora quien los recibió -de nacionalidad venezolana- según ella misma señaló a la Defensoría de la Niñez, lo que fue comunicado también por la Directora, situación que resulta impresentable.

A raíz de estos conflictos, la Directora señaló la intención de solicitar el traslado de la Residencia a otro barrio o comuna, al no poder visualizar otra solución a corto plazo. Al respecto, es de extrema preocupación que situaciones como éstas ya han sido observadas previamente por la Defensoría de la Niñez, en visitas a la RAE -que antes se encontraba en Providencia y que



se trasladó de comuna por dificultades con los vecinos-, la RF Padre Mariano y la RF Carlos Antúnez. Es claro que estas problemáticas continuarán ocurriendo y los traslados no serán efectivos mientras SENAME, los Organismos Colaboradores Acreditados y las residencias no realicen una articulación con la comunidad y el territorio previo a la instalación de una residencia, así como con posterioridad a esta, para facilitar su plena integración. En este sentido, es urgente y necesario que las residencias realicen un trabajo planificado para promover la comunicación, participación, convivencia y colaboración de los distintos actores locales, especialmente con el objeto de resguardar los derechos de las niñas y niños que allí se encuentran y prevenir posibles situaciones de discriminación, criminalización y hostigamiento, como lamentablemente ya ha sucedido en algunos casos.

Sobre este último punto, es importante dar cuenta que las Directrices instan a los Estados, las agencias y los centros de acogida, entre otras instituciones y servicios, a adoptar todas las medidas que sean necesarias para prevenir la estigmatización y la discriminación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en cuidado alternativo residencial, tanto durante su estadía como con posterioridad a su egreso¹³.

Dimensión Seguridad

v) Inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia

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

En particular, la vivienda es muy 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, por lo que cada uno de los espacios es muy reducido, incluyendo oficinas administrativas comedor, cocina, salas comunes, habitaciones, baños y patio. Cabe señalar que actualmente hay 13 niñas y niños, sin embargo, la plaza de SENAME es de 20, por lo que, de eventualmente completarse las plazas, existirían condiciones de hacinamiento.

Además, hay 19 personas trabajando en la Residencia. Además de los espacios reducidos, no hay espacios para el uso de todos los funcionarios (salvo las 2 oficinas del equipo directivo y técnico), ni espacios privados y adecuados para las visitas que requieren pasar tiempo y compartir

¹³ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 94.

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



con las niñas y niños, incluyendo sus familias y figuras significativas, así como profesionales de programas intervinientes.

Preocupa especialmente algunos aspectos de seguridad, como el hecho de que varias puertas no cierran adecuadamente y que en el patio se observan fierros y alambres que sobresalen a murallas y rejas, que se encuentran a la altura de las niñas y niños, lo que significa un grave riesgo para ellas y ellos. Por otra parte, se pudo observar que las cunas cuentan con muchos elementos en su interior (capas de abrigo, peluches, almohadas), lo que no cumple con las recomendaciones especializadas para la prevención de muerte súbita en bebés. Respecto a esto último, también fue posible observar durante la totalidad de las visitas, como uno de los niños, [REDACTED] quién tenía 03 meses de edad, dormía en un coche, boca abajo y con varias mantas e incluso otros elementos dentro del coche, siendo esto un factor de riesgo grave para muerte súbita.

Además, al comenzar la primera visita, el equipo de la Defensoría de la Niñez pudo observar que la encargada de salud y una educadora de trato directo salieron con dos niños en vehículo, sin embargo, estos no estaban usando silla de seguridad. Cuando se consultó sobre esta situación a la Directora, señaló que no tenía conocimiento de aquello, pero que habían salido a control de salud y que, efectivamente, la residencia cuenta con sillas de seguridad para realizar los traslados en vehículo.

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 seguridad¹⁴ y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención¹⁵. Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”¹⁶ y las Orientaciones Técnicas de Sename para la modalidad RLP-PER¹⁷, 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.

Dimensión Inclusión

¹⁴ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

¹⁵ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

¹⁶ Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

¹⁷ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), pp. 79-94.



vi) Limitada aplicación de un enfoque inclusivo e intercultural

Si bien en la Residencia no existen en este momento niñas y niños que tengan una nacionalidad diferente a la chilena, si hay algunos cuyas familias de origen tienen otra nacionalidad, como, por ejemplo, brasilera, española y haitiana. Sin embargo, cuando se indagó en este aspecto, desde la Residencia se señaló que no existen prácticas constantes que busquen acercarlos y mantener aspectos de su cultura familiar en su rutina cotidiana y en su vida en la Residencia. Varias de las educadoras de trato directo son extranjeras, la mayoría de Venezuela, y han realizado algunos esfuerzos por incorporar elementos de su cultura con las niñas y niños, como por ejemplo comidas y música, lo que se valora positivamente. No obstante, la ausencia de un plan o programa para incorporar la interculturalidad de manera transversal en la Residencia se levanta como un nudo crítico que debe ser abordado desde un enfoque de derechos, no solo en cuanto a las funcionarias, sino también al propio origen familiar y social de las niñas y niños, más allá de su nacionalidad. Además, esto es esencial para promover la diversidad e inclusión desde la primera infancia.

Es de importancia destacar que la Convención¹⁸ 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 Sename¹⁹, incluyendo la modalidad RLP PER, 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 2018²⁰, que tiene por objetivo orientar respecto de las acciones que deben ser cumplidas por el Servicio y su red de Organismos Colaboradores Acreditados.

¹⁸ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículos 2, 7, 8 20 y 30.

¹⁹ Sename. (2020). Documentos Técnicos. Enfoques Transversales, p. 15-23.

²⁰ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), pp. 18-21.



Dimensión Equipamiento e Infraestructura

vii) Limitada intervención psicosocial

Es de importancia relevar que al momento de las visitas faltaba un profesional de la psicología que complementara la dupla técnica, habiendo solo una trabajadora social, la que, además, se encontraba contratada solamente por 30 horas a la semana, es decir, no estaba en calidad de jornada completa conforme lo establecen las propias Orientaciones Técnicas de Sename para la modalidad RLP-PER²¹.

Si bien se señaló que se encontraban en proceso de búsqueda de un/a psicólogo/a, desde la salida del profesional anterior, ya había pasado más de un mes sin este profesional, lo que impacta indudablemente en los procesos de evaluación e intervención psicosocial con las niñas y niños, así como con sus familias y personas significativas (especialmente en la elaboración y ejecución de los Informes de Diagnóstico Psicosocial y Planes de Intervención Individual).

Al respecto, cabe destacar de la importancia de contar, en todo momento, con una dupla técnica, que es justamente la responsable de efectuar el trabajo psicosocial de evaluación, intervención, seguimiento y evaluación con las niñas y niños y sus familias. Lo anterior es clave para abordar la situación que originó su ingreso a la Residencia, promover su recuperación física y psicológica y restituir su derecho a vivir en familia, conforme lo establece la Convención, en su artículo 9 y las Directrices en los párrafos 3 y 9²². Justamente el énfasis del trabajo residencial, según se declara en las Orientaciones Técnicas de Sename para la modalidad RLP-PER²³, es “la intervención destinada a restituir -en el menor tiempo posible- el derecho del niño o niña a vivir en familia, mediante el fortalecimiento del rol de cuidado y crianza de la familia biológica o externa”, que implica la realización de acciones tales como intervenciones psico-socio-educativas, sesiones individuales y/o grupales, visitas domiciliarias y residenciales, talleres formativos, entre otras estrategias, para lo cual es necesario contar, como mínimo, con una dupla psicosocial en jornada completa.

viii) Insuficiente cantidad de educadoras de trato directo

²¹ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 70

²² Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 3 y 9.

²³ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), pp. 8, 50 y 51

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 cuenta con 12 educadoras de trato directo, que trabajan en turnos de semana-fines de semana, y se dividen en 3 durante el día y 3 durante la noche. Lo anterior, para 13 niñas y niños que actualmente hay en la residencia, todos entre los 0 y 3 años.

Si bien las Orientaciones Técnicas de Sename²⁴ 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.

Las niñas y niños en la primera infancia requieren de una supervisión permanente, además de la asistencia total de un adulto en todos los aspectos de su cuidado, como el aseo, la alimentación, el sueño, el juego, la afectividad, entre otros. Si bien en las visitas se pudo observar que las educadoras hacían todo a su alcance para prestar dicha supervisión y asistencia, muchas veces no era suficiente, si se considera que hay un solo adulto a cargo de cinco a seis niñas y niños. En este sentido, se observó como regularmente otras funcionarias del equipo debían apoyar en las tareas cotidianas, e incluso el propio equipo de la Defensoría de la Niñez. Esto impactaba directamente en la calidad de actividades como el sueño, la alimentación y el aseo de las niñas y niños, espacios en los que no era posible entregarles la atención personalizada que requerían. Lo anterior no tiene que ver con la disposición de las cuidadoras, si no con su posibilidad real de poder realizar dichas tareas, teniendo tantas niñas y niños bajo su cuidado.

A su vez, si bien cada niña y niño tiene una educadora de trato directo, que es su cuidadora significativa, en la rutina diaria no se observa que posean efectivamente una relación preferente y estable con dicha persona, salvo para asistir a controles médicos y en instancias de visitas, según se señaló. En la práctica, las cuidadoras deben dividirse las funciones cotidianas, lo que no permite resguardar el vínculo significativo en el día a día.

Sumado a lo anterior, basta que una sola niña o niño requiera de atención exclusiva, en algún momento del día o más aún, por varios días (por ejemplo, cuando están enfermos), para romper el frágil equilibrio que impone la insuficiente razón de cuidador(a) por niña y niño, impuesta en las orientaciones técnicas. En este sentido, en las visitas se pudo observar que, si bien la Residencia cumplía con la razón estipulada, en la práctica no lo hacía realmente, dado que una niña había ingresado recientemente a la Residencia y se encontraba en aislamiento, de acuerdo con el protocolo de Sename por pandemia de Covid-19 (nudo descrito previamente), razón por la cual contaba con una cuidadora exclusiva, no estando ella entonces disponible para los demás.

²⁴ 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



La insuficiente cantidad de cuidadoras afecta ámbitos clave como la adecuada y permanente supervisión de las niñas y niños, así como posibilitar aspectos tan cruciales como que cada una de ellas y ellos tenga un realmente un cuidador significativo, y que las actividades de su rutina diaria como la alimentación, el baño, el sueño y el juego, sean espacios afectivos y de encuentro entre la niña y niño y su cuidador significativo.

En este sentido, es sumamente importante destacar el relevante rol que cumplen quienes entregan el cuidado directo y cotidiano a las niñas y niños, dado que en esta etapa en particular es crucial el vínculo que establecen con ellas y ellos, sobre el cual podrán comprender, anticipar y responder, de manera sensible, oportuna y asertiva, a sus diversas necesidades físicas y afectivas. Así, es fundamental no solo satisfacer las necesidades básicas de supervivencia de las niñas y niños, sino, especialmente, construir un vínculo que permita a los cuidadores sintonizar, acoger y sostener a las niñas y niños en sus vivencias. Lo anterior es aún más relevante considerando que las niñas o niños que están en residencias de protección han vivido situaciones de grave vulneración a sus derechos, por lo que estas relaciones con sus cuidadores serán esenciales en sus procesos de recuperación.

Al respecto, 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 afectuosas²⁵ 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 humanos²⁶. 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 numeroso²⁷.

A su vez, 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 alternativo²⁸, 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 niños²⁹.

²⁵ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 19.

²⁶ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 38.

²⁷ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.

²⁸ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 87 y 126.

²⁹ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 126.



ix) Insuficientes protocolos de actuación y falta de socialización de estos

La Residencia cuenta con los protocolos de actuación de la Corporación Acogida para sus dos modalidades residenciales: lactantes y preescolares (RLP-PER) y madres adolescentes con sus hijas e hijos (RMA), en los cuales se abordan una serie de ámbitos de la vida diaria de las niñas, niños y adolescentes en dichas modalidades, como su ingreso y acogida; organización de la rutina; alimentación; baño; muda, sueño; juego y tiempo libre; manejo de situaciones difíciles, entre otras.

No obstante, y específicamente en lo relativo a la Residencia Trinidad, hacen falta protocolos que guíen y unifiquen criterios y mecanismos de actuación ante otras situaciones igualmente relevantes, como lo son: la detección y el abordaje de vulneraciones de derechos, incluyendo situaciones de abuso sexual infantil; las visitas de familiares y personas significativas, así como de programas e instituciones intervinientes; la participación activa y permanente de las niñas y niños; la vinculación continua con las familias, figuras significativas y comunidad; la administración de medicamentos y tratamientos/procedimientos médicos; la asistencia a controles de salud y a la sala cuna o jardín; el trabajo de practicantes y voluntarios.

Estos protocolos deben estar debidamente contruidos y adaptados para la realidad particular de las niñas y niños en la primera infancia, atendiendo las características y necesidades de esta población.

Si bien se han realizado dos instancias de inducción respecto de los protocolos existentes, durante las visitas se pudo observar que no existía un pleno conocimiento y manejo de estos por parte de todas las funcionarias. Si bien se destaca como positivo que varios de los protocolos se encuentran exhibidos en la Residencia (habitaciones, cocina, espacios comunes), hace falta una mayor socialización y capacitación formal y profunda a las funcionarias respecto de estos. Estas debieran estar enfocadas en las características y dinámicas propias de la Residencia y en la implementación práctica de sus lineamientos, para dotar de herramientas concretas a las funcionarias.

Dimensión Jurídica

x) Larga permanencia de las niñas y niños en el sistema residencial

Diversas investigaciones internacionales han entregado evidencia consistente respecto de que todos los ámbitos del desarrollo se pueden ver profundamente afectados cuando las niñas

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



y niños se ven expuestos a la institucionalización³⁰. Lo anterior se intensifica cuando se institucionaliza tempranamente a quienes se encuentran en la primera infancia, especialmente entre los 0 y 3 años. Por lo anterior, organismos como el Comité de los Derechos del Niño y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, y organizaciones como Unicef y Relaf³¹, han subrayado repetidamente en la última década la urgente necesidad de terminar con la institucionalización temprana, especialmente entre los 0 y 3 años, y priorizar los cuidados familiares, en primera instancia con las familias de origen y, de no ser esto posible, en cuidados alternativos de tipo familiar.

En este sentido, preocupa a esta Defensoría de la Niñez la alta cantidad de niños y niñas en la primera infancia que están en cuidado residencial, así como los largos periodos de institucionalización a las que se ven expuestos. En visita realizada a la Residencia habían 13 niñas y niños entre 0 y 3 años, y la gran mayoría ha permanecido toda su vida en una residencia de protección -particularmente en Residencia Trinidad y/o Residencia Grada-.

De esta manera, resulta preocupante que, de 13 niñas y niños entre 0 y 3 años vigentes a la fecha en la Residencia Trinidad, al momento de las visitas ninguno estaba en proceso de acercamiento familiar, según señaló la Directora. A su vez, solo respecto de 1 se estaba trabajando la posibilidad de ingreso a una Familia de Acogida (programa FAE). Por otra parte, 1 niña había sido recientemente adoptada, mientras que 2 se encontraban con causas iniciadas de susceptibilidad de adopción y 1 fue declarado susceptible de ser adoptado, no obstante, para ello puede pasar largo tiempo o incluso no resultar en una adopción.

Las Directrices señalan que “de conformidad con la opinión predominante de los expertos, el acogimiento alternativo de los niños de corta edad, especialmente los de menos de 3 años, debería ejercerse en un ámbito familiar”³², salvo situaciones excepcionales, que sean de carácter urgente y por un tiempo limitado, y que tengan por objeto la reintegración familiar u otra alternativa de acogimiento alternativo a largo plazo. Más aún, destacan la necesidad de generar alternativas de cuidado que aseguren la calidad y condiciones propicias para el desarrollo de las niñas y niños, como atención individualizada y en grupos pequeños, en el marco de una estrategia global y progresiva de desinstitucionalización³³.

³⁰ Pinheiro, P. 2006. Informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas. Capítulo 5: La violencia contra los niños y niñas en las instituciones de protección y justicia. Disponible en: [www.unicef.org/republicadominicana/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1\(2\).pdf](http://www.unicef.org/republicadominicana/Informe_Mundial_Sobre_Violencia_1(2).pdf)

³¹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos. 2013. El derecho del niño y la niña a la familia. Cuidado alternativo. Poniendo fin a la institucionalización en las Américas; UNICEF. S/f. End placing children under three years in institutions. A call to action; Relaf. Llamado a la acción para poner fin al internamiento de niñas y niños menores de 3 años en instituciones de protección en América Latina y el Caribe.

³² Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 22.

³³ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 23.



Por su parte, el Comité, en su Observación General N°7, da cuenta de las consecuencias negativas del cuidado residencial en niños de 0 a 6 años, y especialmente a los menores de 3 años, y de los mejores resultados que tienen para ellas y ellos las alternativas de cuidado de tipo familiar³⁴. Por ello, alienta a los Estados Parte a “invertir en formas de atención alternativa y a apoyar esas otras formas de atención a fin de garantizar la seguridad, la continuidad de la atención y el afecto, y ofrecer a los niños pequeños la oportunidad de establecer relaciones a largo plazo basadas en el respeto y la confianza mutuos, por ejemplo, mediante la acogida, la adopción y el apoyo a miembros de familias ampliadas”³⁵.

Dimensión Equipo Humano

xi) Falta de cuidado de equipos

Sobre el cuidado de equipos, la Directora mencionó que no se han realizado instancias de este tipo desde la instalación de la Residencia, señalando que habrían diseñado un plan presencial que no saben cómo ejecutar en este contexto de contingencia sanitaria. Por su parte, las propias funcionarias identifican como sumamente relevante poder contar con estas instancias.

Si bien es esperable y comprensible que la situación de emergencia sanitaria que está atravesando el país producto de la pandemia impacte fuertemente en la programación anual de las actividades de la Residencia, es esencial velar para que ámbitos tan importantes como lo es el cuidado de equipos no se desatiendan, reconociendo justamente que la situación actual 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 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, quienes en este caso están además realizando dichas labores en contexto de largas jornadas de trabajo con turnos que alcanzan las 12 horas continuas.

³⁴ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 36 B.

³⁵ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 36 B.



De acuerdo con las Orientaciones Técnicas³⁶ de Sename para esta modalidad residencial, el Organismo Colaborador responsable del proyecto deberá organizar jornadas de autocuidado de equipo, de ejecución a cargo de personal externo e interno, con una frecuencia a lo menos trimestral, para todos los funcionarios de la Residencia.

Respecto a 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 los organismos nacionales e internacionales de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, en cuanto a estándares de calidad en cuidado residencial. Asimismo, dado que las funcionarias se encuentran en la actualidad realizando trabajo presencial en la Residencia, es del todo factible organizar el cuidado de equipos en esta modalidad como estaba previsto inicialmente, manteniendo medidas sanitarias preventivas conforme a los protocolos vigentes, e incluso realizar modalidades híbridas.

xiii) Idoneidad y falta de capacitaciones y formación continua para las funcionarias

Según la información recabada durante las entrevistas realizadas, ni la Directora, profesionales que han sido parte de la dupla psicosocial y educadoras de trato directo tienen o han tenido conocimientos específicos y experiencia con población en la primera infancia, siendo su primer acercamiento a este grupo el trabajo en la Residencia Trinidad. Más aún, algunas tampoco tenían experiencia en el ámbito de cuidado residencial, incluyendo a la Directora, quien tenía amplia experiencia laboral en programas ambulatorios de la red Sename, por lo que ella misma identificó y relevó las dificultades y desafíos de pasar a trabajar a una residencia de protección con niñas y niños menores a 6 años.

Respecto a las capacitaciones y formación continua, la Directora señaló que han tenido cuatro instancias formales de inducción desde la instalación de la Residencia a comienzos de julio del 2020, en las que han abordado los protocolos de atención en las residencias de la Corporación Acogida, la Norma Técnica de Sename y Minsal³⁷, el manejo de extintores, el Plan de Emergencia de la Residencia Trinidad y los sistemas de cuidado respetuoso en contextos de institucionalización.

³⁶ Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 69.

³⁷ Sename y Minsal. (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.

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



Si bien se destaca como positivo la ejecución de dichas instancias, las que abordan aspectos centrales sobre la seguridad y los cuidados en este contexto, se observa la necesidad de generar un plan de formación continua sobre ámbitos específicos relacionados a la primera infancia. Si bien las educadoras de trato directo poseerían formación inicial técnico-profesional en áreas como educación de párvulos y educación diferencial, algunas refieren expresamente no haber trabajado con niñas y niños tan pequeños ni en contexto de cuidado residencial, y también señalan la necesidad de contar con mayores herramientas para realizar algunas tareas o responder a ciertas situaciones. En la misma línea, el equipo técnico mencionó no contar con experiencia laboral ni formación específica respecto de este grupo etario y en este contexto particular. A lo anterior se suma además que ha existido una gran rotación de personal e ingreso de nuevas funcionarias desde la instalación de la Residencia. Más aún, las funcionarias que realizan labores de aseo y cocina también deben apoyar, diariamente, en algunas de las actividades con las niñas y niños, dado el insuficiente número de educadoras de trato directo. Al respecto, la prestación de servicios y cuidados adecuados a las necesidades, circunstancias e individualidad de las niñas y niños pequeños exige que todo el personal sea debidamente capacitado para trabajar con este grupo de edad.

De acuerdo con lo indagado el equipo de funcionarias de la Residencia, ellas identifican como necesario tener mayor capacitación, especialmente en cuanto al adecuado manejo e intervención ante llanto y otras situaciones de difícil manejo para los adultos. Esto resulta especialmente importante atendiendo que en las visitas se pudo observar una disparidad entre las funcionarias para responder ante estas situaciones. Junto a lo anterior, se observó que en ocasiones no se utilizan métodos adecuados para el manejo de la conducta de las niñas y niños, por ejemplo, respecto de un niño que tiende a morder a los demás, por lo cual se ha optado por aislarlo temporalmente cuando eso ocurre. Más aún, preocupa que, en marzo del presente año, la Residencia levantó una circular N°5 y denuncia dado que una educadora de trato directo habría “zamarreado” a un niño, lo que resulta de la mayor gravedad.

A su vez, es fundamental abordar temáticas ligadas al desarrollo infantil temprano, trauma y vulneraciones de derechos, de modo que todas las funcionarias puedan contar como mayores conocimientos y herramientas para identificar y responder adecuadamente a sus diversas necesidades.

Es esencial destacar la relevancia de que las funcionarias 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 las niñas y niños, según lo requieran. En este sentido, contar con personal calificado es esencial para intervenir



adecuadamente con población infantil, especialmente cuando se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad, por crítica etapa del desarrollo, sumado a estar privados de cuidado familiar y presentar trayectorias de vida marcados por diversas vulneraciones de derechos.

De conformidad con el artículo 3 de la Convención³⁸ y las Directrices³⁹, 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 calificado 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 adecuada⁴⁰. 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”⁴¹.

Por su parte, de acuerdo con las Orientaciones Técnicas⁴² de Sename para esta modalidad residencial, 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.

Respecto a lo interior, nuevamente 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 los organismos nacionales e internacionales de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, en cuanto a estándares de calidad en cuidado residencial, especialmente de niñas y niños en la primera infancia.

xiii) Cambio de Directora y de domicilio de la Residencia

³⁸ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3.

³⁹ Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.

⁴⁰ 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.

⁴¹ Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.

⁴² Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 67.



Con posterioridad a la visita, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento, por medio de reuniones sostenidas con el Programa Mi Abogado, que la Sra. Karla Altamirano dejaría el cargo de Directora de la Residencia, por lo que otra persona asumiría dicha función. Junto a lo anterior, la Residencia se cambiaría de domicilio a otra comuna.

13. 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° 473/2021, de fecha 15 de junio de 2021, dirigido a la Residencia Trinidad, y el Oficio N° 490/2021, de fecha 18 de junio de 2021, dirigido a Sename Nacional, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

Cabe indicar que las recomendaciones y solicitudes realizadas cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento de cada una de las recomendaciones realizadas, constatando el resguardo a las condiciones de vida y los derechos humanos de 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 Trinidad (Oficio N° 473/2020)

1. En cuanto a la incompleta e inconsistente aplicación de protocolo de ingreso por pandemia de Covid-19:
 - a) Reforzar, con urgencia, la implementación total del protocolo por pandemia de Covid-19 de Sename para residencias de protección, vigente a la fecha, especialmente en cuanto a las medidas de prevención y control de contagios para el ingreso de personas a la Residencia Trinidad.



- b) Implementar, con urgencia, rutinas y hábitos de higiene de las niñas y niños, como lavarse las manos regularmente, especialmente después de jugar y antes de comer, para lo cual es esencial que en el baño no solo los lavamanos estén dispuestos a su nivel, si no también elementos como jabón y toalla. Lo anterior, mediante el acompañamiento estimulante de las funcionarias, para contribuir no sólo a una apropiada higiene sino además al aprendizaje del autocuidado, el aumento de su autoestima y sensación de seguridad y control y una creciente autonomía.

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.
- b) Capacitar, en el corto plazo, a todos los funcionarios 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) Robustecer, en el corto plazo, los Libros de Vida de las niñas y niños, 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.
- d) Promover y facilitar, en el corto plazo, 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, al ingreso a la residencia y a lo largo de toda su estadía.
- e) Promover y fortalecer, en el corto plazo, la 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 corto plazo, que los juegos y materiales estén al alcance de las niñas y niños, asequibles a su altura y libre manejo, de acuerdo con su edad, y que estos se encuentren en debidas condiciones de higiene y seguridad.

3. En cuanto a la escasa vinculación con familias, figuras significativas y con el medio:

- a) Reforzar, promover y garantizar, al corto plazo, la continuidad de las relaciones y vínculos de las niñas y niños, mediante la comunicación e interacción constante con sus familias



y otras figuras significativas -dentro y fuera de la Residencia- siempre que no exista impedimento para ello, ya sea incorporándoles en ámbitos de su rutina diaria o hablándole a las niñas y niños sobre ellos.

- b) Reforzar, promover y garantizar, al corto plazo, la vinculación de las niñas y niños con su entorno, mediante actividades artísticas, sociales, deportivas, culturales y recreativas, especialmente fuera de la Residencia, según sea posible de acuerdo con sus características y necesidades y según la evolución de la contingencia sanitaria y del “Plan Paso a Paso”, la “Franja Saludable” y el “Pase de Movilidad”, entre otras medidas.
- c) Generar, al corto plazo, un protocolo interno, con supervisión de un profesional especialista, respecto al ingreso de niñas y niños con condiciones de salud específicas que requieran atención o condiciones personalizadas, procurando su compatibilidad con el ejercicio de sus derechos y proveyendo las condiciones necesarias para no afectar su desarrollo y bienestar integral.

4. En cuanto a las dificultades con algunos vecinos:

- a) Gestionar, reforzar y promover, en el corto plazo, actividades de sensibilización y vinculación con la comunidad, para favorecer una adecuada inclusión de las niñas y niños y de la Residencia en su conjunto en el territorio en que se encuentra -y en el caso de traslado, en el nuevo territorio.
- b) Establecer, en el corto plazo, mecanismos seguros y apropiados para que la comunidad pueda canalizar dudas, preocupaciones, sugerencias y reclamos respecto del funcionamiento de la Residencia y del bienestar de las niñas y niños, resguardando su intimidad y evitando cualquier exposición perjudicial.
- c) Gestionar, reforzar y promover, en el corto plazo, la articulación y coordinación de la Residencia con los distintos actores e instituciones de la red y del territorio en el en que se encuentra la Residencia -y en el caso de traslado, en el nuevo territorio- (tales como junta de vecinos, municipalidad, servicios de salud, entre otros), para asegurar que las niñas y niñas reciban, de manera oportuna y pertinente, acceso a oferta de beneficios, actividades, servicios y atenciones que requieren conforme a sus planes de intervención y de acuerdo a sus intereses, características y necesidades.

5. En cuanto a la inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia:

- a) Modificar, urgentemente, aspectos que son de riesgo para la seguridad de las niñas y niños, como el cierre de las puertas, instalar gomas de seguridad que eviten apretarse los dedos, los fierros y alambres que sobresalen en murallas y rejas, la televisión que está sobre la cuna donde permanece ██████, y el exceso de elementos dentro de todas las



cunas y coches, entre otros. Así también, utilizar siempre cada vez que las niñas y niños viajen en auto, las sillas de seguridad correspondientes a su edad y tamaño.

- b) Modificar, urgentemente, los factores de riesgo asociados a muerte súbita, tales como la manera en la que duerme [REDACTED] y cualquier otra niña o niño; así como las que correspondan a las características de las cunas y camas.
- c) Generar, al mediano plazo, el traslado de la Residencia a un inmueble que cuente con la infraestructura y equipamiento acorde a la cantidad de niñas y niños y de funcionarios que trabajan en la residencia, y que cumpla con características y condiciones de seguridad e higiene.
- d) Implementar, en el mediano plazo, un curso de primeros auxilios para niños y niñas de 0 a 6 años, dirigido a todos los funcionarios de la Residencia, así como capacitaciones para prevenir y reducir situaciones de riesgo.

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

- a) Incorporar, al mediano plazo, elementos de la cultura familiar de las niñas y niños a sus cuidados y rutinas diarias, especialmente cuando pertenezcan a pueblos originarios, sean migrantes o provengan de una familia que sea migrante, incluyendo palabras, objetos, vestimenta, música, costumbres y alimentos, entre otras.
- b) 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 con alguna discapacidad, o que ellas y ellos o sus familias sean pertenecientes a pueblos originarios o inmigrantes.

7. En cuanto a la limitada intervención psicosocial:

- a) Incorporar, al corto plazo, una psicóloga a la Residencia, para que forme parte de la dupla psicosocial, conforme a las Orientaciones Técnicas del proyecto.
- b) Contratar, al corto plazo, a la dupla psicosocial en calidad de jornada completa en la Residencia.

8. En cuanto a la insuficiente cantidad de educadoras de trato directo:

- a) Reorganizar, al mediano plazo, las actividades y rutinas diarias de modo que las niñas y niños puedan, efectivamente, tener una relación preferente y continua con su cuidadora significativa, en distintos aspectos de vida cotidiana en la residencia.



- b) Contratar, al mediano plazo, una educadora de trato directo adicional para la Residencia Trinidad, para cada turno (día-noche/semana-fin de semana).

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

- a) Elaborar, en el mediano plazo, protocolos para: la detección y el abordaje de vulneraciones de derechos, incluyendo situaciones de abuso sexual infantil; las visitas de familiares y personas significativas, así como de programas e instituciones intervinientes; la participación de las niñas y niños; la vinculación con las familias, figuras significativas y comunidad; la administración de medicamentos y tratamientos/procedimientos médicos; la asistencia a controles de salud y sala cuna o jardín; el trabajo de practicantes y voluntarios; así como otros que se evalúen como necesarios.
- b) Realizar, en el mediano plazo, instancias formales y obligatorias, dirigidas al total de funcionarios/as de la Residencia, para la socialización y capacitación de todos los protocolos de actuación.
- c) Realizar, al largo plazo, y de manera permanente, un proceso de revisión y ajuste de los protocolos para Residencias de la Corporación Acogida, 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.

10. En cuanto a la larga permanencia de las niñas y niños en el sistema residencial:

- a) Reforzar, al corto plazo, el trabajo de intervención con las familias y figuras significativas, orientado a la reunificación familiar al más breve plazo, siempre que esto sea posible de acuerdo con el interés superior de la niña o niño. Junto a lo anterior, promover el ingreso transitorio de las niñas y niños a familias de acogida especializadas. De no ser posible un egreso con la familia de origen, nuclear o extensa, de las niñas y niños, promover su adopción.

11. 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 sistemática y permanente en el tiempo y dirigido a todas las funcionarias 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.

12. En cuanto a la idoneidad y falta de capacitaciones y formación continua para las funcionarias:



- a) 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 todas las funcionarias 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 con sus perfiles, funciones y necesidades. Este programa debe ser 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.
- b) Priorizar, de manera urgente, que las instancias de capacitación incorporen las necesidades del equipo que trabaja en la Residencia, especialmente en aquellas temáticas vinculadas al manejo emocional y comportamental de las niñas y niños en la primera infancia.

13. En cuanto al cambio de Directora y de domicilio de la Residencia⁴³:

- a) Implementar, según corresponda, todas las recomendaciones presentes en este Oficio en la ubicación actual de la Residencia Trinidad, hasta que se realice el traslado, y luego implementarlas en la nueva ubicación, garantizando especialmente que la próxima vivienda cumpla con todo lo recomendado en relación con infraestructura, equipamiento y seguridad, integración y vinculación con el entorno y la comunidad, así como lo relativo a los ámbitos de cuidado de equipos, capacitación y formación continua, intervención psicosocial, participación de las niñas y niños, entre otros importantes aspectos abordados en este documento.

II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 490/2021)

En el Oficio al Servicio Nacional de Menores se presentaron las mismas recomendaciones remitidas a la Residencia Trinidad (Oficio N° 473/2020), 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.

⁴³ Respecto de este nudo, también se solicitó información sobre cuándo y a dónde se realizaría el traslado de la Residencia, quién asumirá el cargo de Director(a), cómo se realizaría el proceso de selección y los criterios del perfil de dicho cargo, y el plan de trabajo con la comunidad a la cual se trasladaría la Residencia.



1. En cuanto a la inadecuada infraestructura, equipamiento y seguridad de la Residencia:

- a) Incorporar, en el mediano plazo, medidas y resguardos específicos en las Orientaciones Técnicas del modelo residencial RLP-PER, para garantizar la seguridad de los lactantes y preescolares que se encuentran en residencias de protección en el país. Lo anterior, incluyendo entre otros factores de riesgo aquellos asociados a muerte súbita.

2. En cuanto a la insuficiente cantidad de educadoras de trato directo:

- a) Modificar, al mediano plazo, las Orientaciones Técnicas del modelo residencial RPL-PER, de modo que la razón de educador de trato directo por niña o niño permita entregarles el cuidado personalizado y la supervisión permanente que requieren para su adecuada protección.

3. En cuanto a la larga permanencia de las niñas y niños en el sistema residencial⁴⁴:

- a) Fortalecer, al mediano plazo, el apoyo del Estado, a través de Sename, a las familias con niñas y niños en la primera infancia, para prevenir situaciones de separación y, de ser esta estrictamente necesaria en razón de su interés superior, permitir la reunificación al más breve plazo posible.
- b) Reforzar, al mediano plazo, la estrategia nacional de desinstitucionalización de niñas y niños en la primera infancia, especialmente entre 0 y 3 años e incentivar el desarrollo e implementación de alternativas de acogimiento de tipo familiar.
- c) Robustecer, al mediano plazo, los programas de familias de acogida (FAE PRO) otorgándoles mayor financiamiento y soporte técnico, así como a los programas de adopción, como alternativas a la institucionalización.

14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Cabe señalar que, con posterioridad a la visita, el Segundo Juzgado de Familia de San Miguel solicitó a la Defensoría de la Niñez, con fecha 24 de junio de 2021, informar respecto de los resultados de las visitas efectuadas a la Residencia Trinidad, en el marco de la causa RIT N° [REDACTED], motivo por el cual esta institución remitió el Oficio N° 527/2021, de fecha 07 de julio de 2021, dando cuenta de lo requerido.

⁴⁴ Respecto de este nudo, también se solicitó informar el estado de avance de la estrategia nacional de desinstitucionalización a la cual se ha comprometido el Estado, detallando medidas y acciones realizadas y por realizar, actores involucrados y plazos de ejecución.

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 su vez, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago solicitó, a la Defensoría de la Niñez, evacuar un informe dando cuenta de los resultados de las visitas efectuadas a la Residencia Trinidad, Esto, en el marco de un recurso de protección presentado por un particular y seguido en dicha Corte, bajo el ROL [REDACTED]. Por ello, esta institución remitió el Oficio N° 636/2021, de fecha 02 de agosto de 2021, informando lo solicitado.

SSV

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: 17 de Septiembre, 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
Ámbito Cuidado y Bienestar	Corporal 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.
	Psicológica 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.
	Educativa 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.
	Social 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.

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>