



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia de Vida Familiar San Benito
<b>Fecha de la visita:</b>	23 y 24 de agosto

### 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.....	4
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 NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	7
11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO .....	8
12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO .....	10
13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	28
14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	35

### 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 **Residencia San Benito de Linares**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

## 2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ley N° 21.067, artículo 2.

## 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



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 entidades<sup>2</sup>. Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia.<sup>3</sup>

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

El 18 de junio de 2021, la Defensoría de la Niñez tomó conocimiento de graves vulneraciones de derechos a niños y niñas a través de un requerimiento sobre graves situaciones de maltrato ocurridas al interior de la Residencia San Benito, por parte del personal de ésta.

La Defensoría de la Niñez, en respuesta al requerimiento recibido, envió con fecha 30 de junio de 2021, el Oficio N°512/2021, al Director Regional del Maule, del Servicio Nacional de

---

<sup>2</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

<sup>3</sup> Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.

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



Menores, solicitando verificadores de las acciones realizadas a través de las supervisiones técnicas del SENAME, entre otras informaciones.

En virtud de lo anterior, la Defensoría de la Niñez, en el ejercicio de las labores que le competen, tomó la decisión de realizar dos visitas presenciales reactivas a la Residencia San Benito de Linares, los días 23 y 24 de agosto de 2021.

### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 4 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

<b>Profesional visitante 1:</b>	Karla Toro, abogada Sede Central
<b>Profesional visitante 2:</b>	Raquel Quijada, trabajadora social Macrozona Centro.
<b>Profesional visitante 3:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
<b>Profesional visitante 4</b>	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central

### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	<b>Residencia de protección</b>
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia San Benito
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Pastoral Social Caritas
<b>Tipo de administración:</b>	<b>Organismo colaborador acreditado</b>
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de protección para primera infancia (lactantes y pre escolares) con Programa de protección especializado adosado (RLP PER).
<b>Población destinataria:</b>	<i>Niños y niñas de 0 a 6 años</i>
<b>Director/a:</b>	Blanca Muñoz Leiva
<b>Dirección:</b>	[REDACTED]

### 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES



Considerando los graves antecedentes recibidos, la Defensoría de la Niñez, en el marco de sus funciones legales establecidas en la letra f) del artículo 4 de la Ley N° 21.067, realizó dos visitas presenciales a la Residencia, con fecha 23 y 24 de agosto de 2021, en horarios diferentes, con el objeto de observar y levantar información en distintos momentos de la rutina diaria.

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

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), 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.

Al respecto, fue también posible observar insuficiente higiene y mantención del aseo en espacios como el “living-comedor”, los baños y los mudadores.

Otro aspecto preocupante, fue la seguridad, en virtud de que habían distintos elementos que podían ser de riesgo para los niños y niñas de la Residencia, como por ejemplo, radiadores expuestos, rejas en todas las puertas de la casa.

## 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 semiestructurada diseñada para ello. Además, se realizaron encuestas confidenciales y voluntarios a funcionarios(as) del establecimiento, para lo cual se tendió la invitación a la totalidad del equipo, del cual no participaron funcionarios.

La información obtenida, con la Directora 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 un niño y niña 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 de la encuesta confidencial y voluntario a funcionarios(as) del equipo, entre otras acciones.

En base a lo anterior, durante las visitas a la Residencia San Benito 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 San Benito, para cada una de las dimensiones que componen dichos ámbitos.

Ámbito	Dimensión <sup>4</sup>	Categoría general alcanzada
Ámbito Cuidado y Bienestar	Corporal	Baja
	Psicológica	Baja
	Educativa	Baja
	Social	Baja
	Seguridad	Baja
	Inclusión	Baja

<sup>4</sup> 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



Ámbito Recursos, Gestión y Organización	Equipamiento e Infraestructura	Baja
	Jurídica	Media

La mayoría de las dimensiones obtuvieron **categorías bajas** 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, las condiciones observadas son inadecuadas en los cuidados, siendo posible constatar que son perjudiciales para el desarrollo de los niños(as) o los ponen en riesgo, constituyendo una situación vulneradora de sus derechos. Por ello, se deben evaluar e implementar acciones de mejora inmediatas y urgentes, así como otras a corto o mediano plazo en conjunto con el equipo residencial u otros actores claves. 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 San Benito, 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 NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En primer lugar, durante el transcurso de la visita se observó que el número de ETDs era del todo insuficiente para poder efectuar una supervisión permanente y un cuidado adecuado de la totalidad de los niños y niñas, que al momento de la visita era de 19. En este sentido, se observó que varios niños y niñas, no comieron durante la cena; se quedaban solos durante largos lapsos de tiempo; no habían sido mudados; estaban con ropa y zapatos mojados; se introducían a la boca elementos dañinos, como guantes de látex y espuma para hacer burbujas, así como también accedían a otros elementos de riesgo, como lápices de pasta con punta y se subían constantemente a los radiadores.

Además, se pudo observar que tanto las ETDs como el equipo técnico y psicosocial de la Residencia no contaban con los conocimientos y herramientas para abordar adecuadamente situaciones de desajuste emocional y/o conductual de las niñas y niños. En ese marco, se pudo observar situaciones de agresión entre las niñas y niños, y desde las niñas y niños hacia el personal de la Residencia, así como dos graves descompensaciones de más de 45 minutos en que el



personal no actuó conforme a los protocolos de Sename para OCAs, que exigen realizar contención emocional y ambiental en todo momento, mientras dure el evento crítico.

También se escuchó en algunos momentos al personal alzar la voz a las niñas y niños, situación que incluso la Directora mencionó en la entrevista como un ámbito a mejorar en la Residencia.

Además, se tomó conocimiento del caso de la niña de iniciales [REDACTED] quien habría develado una situación de violencia sexual y no fue denunciada al Ministerio Público por parte de la Residencia. Sin embargo, se había denunciado a la Fiscalía Local de dos situaciones de maltrato corporal durante el mes de agosto de 2021, en las que figuraban en la misma calidad anterior, la misma niña y los niños de iniciales [REDACTED] y [REDACTED].

Estos hechos, ante la posibilidad de revestir caracteres de delito, fueron puestos en conocimiento por la Defensoría de la Niñez ante la Fiscalía Regional del Maule, Tribunal de Familia de Linares y al SENAME. Así también, estos hechos fundaron una reunión con el Programa Mi Abogado del Maule, de fecha 26 de agosto de 2021 y, una reunión con la Jueza Presidenta del Tribunal de Familia de Linares, de fecha 3 de septiembre de 2021.

## 11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

### i) Reforzamiento de Unidad de Salud

En la primera visita se observó la realización de un examen preventivo de PCR a los niños y niñas de la Residencia, y en la segunda visita, su llegada de la consulta dental. Asimismo, a raíz de la conversación con la Directora, se valoró el esfuerzo por contar con una TENS. Esto va de la mano con el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante la Convención), el que dispone que los niños, niñas y adolescentes tienen el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud.

Junto con lo anterior, el equipo visitante, consultó por la existencia de cuadernos o registros de salud de los niños y niñas, pudiendo revisar uno de ellos, el que contenía los controles a los que había asistido durante el año, registro de vacunas, entre otras informaciones de salud.

### ii) Correcta aplicación de medidas sanitarias por pandemia de Covid-19





Durante la realización de la visita de la Defensoría de la Niñez, se observó una adecuada implementación de medidas para la prevención del contagio de Covid-19, mediante la realización de examen PCR preventivos para los niños y niñas de la Residencia y una correcta aplicación de los protocolos de actuación de Sename para la contingencia sanitaria, a través del 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. Esta fortaleza va de la mano con lo informado por el Comité de los Derechos del Niño (en adelante el Comité) sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños.<sup>5</sup>

### iii) Proactividad en iniciativas de esparcimiento

En la primera entrevista con la Directora se reconoció que existía un esfuerzo por organizar salidas y/o paseos, mediante la autogestión, procurando brindarles instancias de esparcimiento, juego, recreación y deporte a los niños y niñas, además de espacios de descompresión emocional. A modo de ejemplo, se indicó que, en la última celebración del día del niño, habrían llevado juegos inflables a la Residencia. Esta situación podría considerarse como una buena práctica, entendiendo que estos espacios les permite adquirir fortalezas y desarrollarse de manera integral. Esto es concordante con lo establecido en el artículo 31.1 de la Convención, que reconoce el derecho al descanso, esparcimiento, juego, la realización de actividades recreativas, y la participación en la vida cultural y en las artes.

### iv) Espacio físico apropiado para la realización de visitas

Durante los dos días en que el equipo de la Defensoría de la Niñez se presentó en la Residencia, observó las visitas de familiares y terceros significativos a niños y niñas de la Residencia, las que se desarrollaban en una sala ambientada para ello, ubicada a la entrada de la Residencia, la que contaba con una ventana hacia el exterior que permitía visibilidad y a la vez resguardaba la privacidad, siendo una sala destinada para ello, ubicada en el exterior de la Residencia, lo que facilitaría el desarrollo de actitudes cariñosas hacia los niños y niñas y diversas expresiones de afecto, como pudo ser observado, tales como, tomarlos en brazos, mecerlos, abrazarlos y conversar con ellos tranquilamente.

En su interior, esta sala contaba con dos sillones, algunas sillas pequeñas, recibiendo luz natural. Las visitas eran observadas a través de cámaras de seguridad. Además, una funcionaria

---

<sup>5</sup> Comité de los Derechos del Niño (2020). El Comité de Derechos del Niño advierte sobre el grave efecto físico, emocional y psicológico de la pandemia COVID-19 en los niños y hace un llamado a los Estados para proteger los derechos de los niños.



permanecía, en el exterior, o bien, según la entrevista realizada con la Directora, en aquellos casos en los que no se podía observar presencialmente, se observaba por cámara. En definitiva, esta fortaleza iría de la mano con lo establecido por las Directrices de Modalidades Alternativas de Cuidados de los niños (en adelante las Directrices)<sup>6</sup>, según lo establece en el párrafo 48 sobre la preparación del niño y de la familia para el posible regreso del primero.

Aun cuando se observa como una buena práctica la implementación de esta sala, se mencionará posteriormente, que el uso de cámaras de seguridad en espacios de intimidad son un nudo crítico.

## 12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

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

### ÁMBITO CUIDADO Y BIENESTAR<sup>7</sup>

#### Dimensión Corporal

##### **i) Inexistencia de una rutina diaria clara en la Residencia**

Durante la visita se observó en las paredes de la Residencia la rutina diaria de la casa, sin embargo, según lo informado por la Directora, estas eran antiguas. Asimismo, agregó que la rutina actual estaba en proceso de implementación, no contando con respaldo físico de ello.

Respecto a la rutina de alimentación la Directora informó que no existía una minuta alimenticia elaborada por un/a nutricionista, sino que la que estaba vigente, había sido elaborada por quien estaba a cargo de la manipulación de alimentos (que en ese entonces era la trabajadora de la limpieza), es por esto que no existían alternativas alimenticias para los niños y niñas que no pudieran o no quisieran comer algunos alimentos, siendo una minuta estandarizada para todas y todos desconociendo las necesidades nutricionales particulares.

También se advirtió que los niños y niñas al momento de cenar, estaban en la misma sala en la que habían estado durante la tarde jugando y haciendo actividades. De hecho, cuando comenzaron a cenar, se desarrollaron algunos desajustes conductuales en los que varios niños y

---

<sup>6</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 48

<sup>7</sup> Algunos nudos críticos identificados dentro de la Dimensión Educativa se abordarán en este Oficio a partir de otras Dimensiones, como la Psicológica y Social, principalmente en lo relativo a visitas, participación en actividades y contar con ambientes propicios y disposición de materiales para el aprendizaje



niñas no pudieron cenar porque otros pares gritaban y se lanzaban la comida. Esto se desarrolló sin recibir ningún tipo de reforzamiento positivo por parte de las ETDs para que no lo siguieran haciendo ni se les incentivó a respetar la cena de sus pares, por el contrario, sólo observaron la situación y comenzaron a retirar los potes de comida y llevar a algunos niños y niñas a la ducha.

En este contexto, durante el primer día de visitas se escuchó a algunos niños y niñas pedir que los llevaran al baño, pero las educadoras no lo hicieron, puesto que ellas estaban ocupadas atendiendo al resto de sus pares. También hubo situaciones en las que se observó que algunos lactantes no habían sido mudados, así como otros que permanecieron varias horas con calcetines y zapatos mojados luego de salir al patio delantero a jugar en las pozas de agua.

En ese mismo orden de ideas, se constató la falta de ETDs en el cambio de turno, puesto que quedó una educadora con 11 niños más 2 lactantes, motivo por el que le solicitó ayuda a la dupla de la Defensoría de la Niñez que estaba en la misión de observación, quienes pudieron notar que mientras dos educadoras estaban bañando a dos niños, afuera había 1 educadora a cargo del resto, siendo completamente desbordada por la situación, motivo por el que quedaron muchos niños y niñas sin observación alguna.

Esta situación es bastante preocupante, puesto que las profesionales del equipo de visitas tuvieron que descuidar la labor de observación para desarrollar la labor de cuidado que le corresponde a las trabajadoras de la Residencia, inclusive, en la única oportunidad que bajó una profesional de la dupla psicosocial, fue para retirarse de la Residencia, a pesar de la situación evidente de desborde. Esto da cuenta que, en los cambios de turno, que son los espacios en que se pueden provocar los mayores desajustes conductuales, los niños y niñas no deben quedar solos en ningún momento.

Debido a lo anterior, el equipo de profesionales no pudo observar el desarrollo de las duchas, puesto que se hizo a puertas cerradas sin poder ser observado por las profesionales visitantes, mientras ellas cuidaban a los niños y niñas afuera. Tampoco se observó las siestas o rutina previa a dormir de los niños y niñas, puesto que se desarrollaron variados desajustes conductuales. En esta línea, las Directrices, en el párrafo 92 han señalado que, es preciso prestar una atención especial acorde a la edad y el grado de madurez y de vulnerabilidad de cada niño al determinar la modalidad de convivencia que más le convenga.<sup>8</sup>

### Dimensión Psicológica

#### **ii) Inadecuado abordaje de situaciones críticas**

---

<sup>8</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párr. 92.



Se observó que tanto las ETDs como el equipo técnico y psicosocial de la Residencia no contaban con los conocimientos y herramientas para abordar adecuadamente las situaciones de desajuste emocional y/o conductual de los niños y niñas. En ese marco, según lo informado en el punto anterior, durante la visita se desarrollaron situaciones de agresión entre los niños y niñas, y desde ellos hacia el personal de la Residencia y al equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez. Ante ambas situaciones, el personal no actuó conforme a los protocolos de Sename para OCAs, que exigen realizar contención emocional y ambiental en todo momento, mientras dure el evento crítico. Por el contrario, el personal en ocasiones no actuó a tiempo, ignorando lo que estaba ocurriendo, y dejando que los niños y niñas se golpearan o lanzaran objetos, sin intervenir. Llamó especialmente la atención que **la Directora no se acercó** a ver qué estaba ocurriendo durante el grave desajuste emocional y conductual de una niña. Sin embargo, personal de la dupla se acercó después de un largo tiempo, **quien sólo observó la situación sin intervenir**.

También se advirtió que en ocasiones el personal le pedía a los niños y niñas que se detuvieran sin un acompañamiento contenedor y educativo, por ejemplo, ante situaciones de golpes o de lanzamiento de objetos. A su vez, **se escuchó en algunos momentos al personal alzar la voz a los niños y niñas, situación que incluso la Directora mencionó en la entrevista como un ámbito a mejorar en la Residencia**. Solo en dos ocasiones se vio a dos funcionarias conversar de forma amable con los niños y niñas, en específico fue la psicopedagoga y la educadora de trato directo más antigua de la Residencia, quienes tuvieron un trato amigable y educativo con los niños cuando ellos requirieron su atención.

Asimismo, como se mencionó previamente, se reparó en que varios niños y niñas, durante la cena, se subían a las mesas y se lanzaban comida, al punto de que, varios no comieron, cabe señalar que ninguna educadora realizó algún intento para promover y facilitar aquello. También había niños y niñas que no habían sido mudados y que lo requerían, así como otros que permanecieron varias horas con calcetines y zapatos mojados luego de salir al patio delantero a jugar en las pozas de agua, observándose que no se verificó su estado posterior a ello o se les mudó de ropa. A su vez, se observó a niños y niñas introduciéndose a la boca elementos dañinos, como guantes de látex -de los que se desconoce su origen - y espuma para hacer burbujas, así como también acceso a otros elementos de riesgo, como lápices con punta, los que utilizaban para agredirse entre sí. Sumado a ello, varios niños y niñas se subían constantemente a los radiadores para abrir ventanas en altura y a bordes de camas y cunas, y también abrían las puertas de seguridad de la escalera, así como las puertas de acceso de la Residencia, saliendo sin compañía de adultos al patio delantero y trasero.



Continuando con lo anterior, el primer día de visita se observó a un niño que había terminado su visita familiar, muy ofuscado, golpeando e insultando a sus pares y educadoras, situación que no fue abordada de forma educativa por ninguna funcionaria de la Residencia. A raíz de esto, se le consultó a la Directora por algún programa de acompañamiento a los niños y niñas post visitas, quien informó que no existía, dejando en evidencia que no se desarrollaba un espacio de transición entre la visita con familiares y posterior regreso con pares, lo que además les generaba desajustes conductuales y desbordes emocionales en ocasiones.

Por lo demás, más allá del manejo de estas situaciones críticas conforme a los protocolos, preocupa que no exista un abordaje integral las causas presentes, exigiéndoles, además, lo señalado a propósito de las intervenciones psicosociales y la atención en materia de salud mental, el fortalecimiento de herramientas en los cuidadores(as) para prevenir, manejar y reparar estas situaciones. A este respecto y de acuerdo a la Norma Técnica de Sename en la materia, resulta fundamental contar con personal preparado para proteger el bienestar y calidad de vida en el contexto residencial de protección, considerando que “los desajustes emocionales y/o conductuales se configuran desde una historia de vida marcada por graves vulneraciones de derechos y un ambiente que no lo logra acoger oportuna y adecuadamente en situaciones que pueden producir estrés”.<sup>9</sup>

Al respecto, la Convención establece que los Estados se deberán asegurar de que las instituciones, servicios y establecimientos que tengan niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado o protección deberán contar con personal competente.<sup>10</sup> Contar con personal calificado tiene un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo vital en su máximo potencial de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado y en la ejecución de sus labores, pues la adquisición de conocimientos y competencias especializadas para el trabajo y la intervención en infancia en contextos vulnerables, permite resguardar y garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

### **iii) Escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas 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 los niños y niñas. La “sala de estimulación” compartía espacio con la enfermería. Los demás espacios no tenían elementos personales que hicieran de la Residencia un lugar acogedor e íntimo. Lo anterior se evidencia

---

<sup>9</sup> Sename (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”, p. 3-4.

<sup>10</sup> Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3

## 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



especialmente en las habitaciones que, si bien se encontraban en buen estado, eran muy estandarizadas y, salvo algunas imágenes de animales y cuadros pequeños religiosos, no se observaron mayores elementos que dieran cuenta de la individualidad e identidad de cada niño y niña, conforme a sus edades, gustos e intereses.

En la misma línea, según se pudo constatar en la visita que, muchos de los niños y niñas 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 la existencia de “Libros de Vida”, la mayoría de estos no tenían información, solo habían iniciado 4, de los cuales 2 eran de niños presentes. Además, el único niño que tenía su libro iniciado (el otro niño solo tenía una fotografía), se encontraba escasamente completado.**

En concordancia con lo anterior, al consultar a la Directora por pertenencias de niños y niñas, informó que **no estaba permitido a las familias traerles alimentos ni pertenencias para ingresar a la Residencia**, porque eso generaba un conflicto entre pares, motivo por el que informaron que se les solicitaba que los alimentos fueran consumidos en la visita y no estaba permitido el ingreso de regalo.

Otro aspecto que fue observado por el equipo visitante, dice relación con la **ausencia de ropa, pijamas y toallas de cada niña y niño, encontrándose toda la ropa dentro de un closet, sin diferenciar edad, talla o nombre**, lo que además de dar cuenta de la desorganización de algo tan elemental como el vestuario, que generalmente en los niños y niñas de esa edad debe ser cambiado más de una vez al día, no existiría un reconocimiento de la importancia que este aspecto, tiene, tanto en la identificación de pertenencias, como en el sentido de identidad de cada una de ellas y ellos.

Al respecto, es menester garantizar el derecho de los niños y niñas al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la Convención en su artículo 7<sup>11</sup>, lo que adquiere especial relevancia en cuidado alternativo residencial. En este contexto es esencial promover y facilitar que los niños y niñas 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, mantener y potenciar sus relaciones, y herramientas tales como los “Libros de Vida”. Justamente las Directrices<sup>12</sup>, señalan la importancia de promover el

<sup>11</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 7.

<sup>12</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 100

## 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



sentido de identidad de los niños y niñas mediante la utilización de un “libro 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 los niños y niñas. 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 partícipes 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 los niños y niñas –artículo 12 de la Convención<sup>13</sup> y además principio rector-, asegurando su libre expresión y que sus opiniones sean tomadas en cuenta en los asuntos que les afecten, lo que además debe estar establecido en la rutina y conocido por quienes los acompañan la mayor parte del día, en particular ETDs. En este sentido, la Observación General N°7 del Comité<sup>14</sup>, destaca la importancia de respetar las opiniones, preferencias y sentimientos de los niños y niñas 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 Educativa

#### iv) Inexistencia de refuerzo positivo

A pesar de lo informado por la Directora, en cuanto a que se estarían haciendo esfuerzos por desarrollar actividades educativas y de recreación, en específico, celebración del día del niño, entre otras, durante el transcurso de la visita, llamó la atención de la Defensoría de la Niñez la **falta de amabilidad y cuidado con que se relacionaban las ETDs y equipo psicosocial con los niños y niñas**, puesto que como se mencionó previamente, solo en dos ocasiones se observó a dos trabajadoras hablando y atendiendo con cariño las necesidades de los niños. Tampoco se reconoció establecimiento de reglas y refuerzo educativo y/o formativo de parte del equipo técnico ni de las ETDs. Además de lo anterior, no se observaron a actividades dirigidas a estimular a los niños y niñas, como cantar, jugar o leer libros mientras realizaban actividades diarias, tales como la entrega de alimentación o al momento de ir a o dormir.

---

<sup>13</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 12

<sup>14</sup> 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.



Asimismo, como se informó previamente, había una sala de estimulación con juguetes, pero no existía un ambiente propicio para su desarrollo, puesto que se encontraba en el mismo espacio físico que la enfermería. Tampoco se animaba ni promovía el aprendizaje mediante la exploración al aire libre a pesar de que en ambos días en que se desarrolló la visita, hubo sol y buen clima. De esta manera, no se crearon actividades, ambientes ni disposiciones materiales para que los niños y niñas interactúen entre ellos.

El Comité ha considerado que aquellos que se encuentran bajo modalidades alternativas de cuidado se encuentran en situación de especial vulnerabilidad de ser potenciales víctimas de violencia.<sup>15</sup> Para ello, se requiere adoptar medidas para su prevención derivación, investigación, tratamiento y observación.<sup>16</sup> Prevenir la ocurrencia de estos eventos es especialmente importante, pues, como ha indicado el mismo Comité, la crianza del niño, niña o adolescente en un entorno respetuoso y adecuado, libre de violencia, “contribuye a la realización de su personalidad y fomenta el desarrollo de ciudadanos sociales y responsables que participan activamente en la comunidad local y en la sociedad en general.”<sup>17</sup>

### Dimensión Social

#### **v) Inexistencia de relación con el medio**

Según lo informado por la Directora, las visitas que los niños y niñas podían recibir de sus familiares y adultos significativos, se ajustaban a los tiempos de estos últimos, buscando entregar facilidades para su desarrollo. Además, se estaría facilitando la participación de niños y niñas en encuentros y actividades sociales, puesto que en el mes de agosto se celebró el día del niño, motivo por el que se llevaron juegos inflables, actividades que se consideran muy provechosas para su desarrollo social e interpersonal.

De esta manera, la Defensoría de la Niñez valora la creación de la sala de visitas, en virtud de que les entrega más intimidad y tranquilidad al momento del desarrollo de ella. Sin embargo, respecto a la supervisión de las visitas, cabe señalar que, si bien se comprende la intención de proteger a los niños y niñas de cualquier situación de peligro, es fundamental respetar y fomentar, siempre que sea posible, la privacidad de estas instancias, y recordar el derecho de los niños y niñas a recibir información, expresar sus ideas y opiniones y participar en los procesos y

---

<sup>15</sup> Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 72.

<sup>16</sup> Convención sobre los derechos del niño, art. 19.2

<sup>17</sup> Comité de los derechos del niño, 2011, Observación general N° 13: Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia, párr. 14.





decisiones que les afectan.<sup>18</sup> En este sentido, sería importante trabajar y reforzar, en los procesos de intervención, los beneficios y consecuencias de la información que se entrega a los niños y niñas, dejando la supervisión como una medida última y excepcional, de acuerdo al interés superior de los niños y niñas. 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. Al mismo tiempo cabe señalar que **no ha existido apoyo desde lo psicosocial en el debido acompañamiento previo y posterior a la visita**, ni se permite la entrada de regalos ni comida para compartir con sus pares, como fue señalado anteriormente.

Lo anterior, va de la mano con lo establecido en las Directrices en el párrafo 11, a fin de facilitar el contacto con su familia y la posible reintegración en ella y de minimizar el trastorno ocasionado a su vida educativa, cultural y social.<sup>19</sup>

#### Dimensión de Seguridad

##### **vi) Inadecuado abordaje frente a vulneraciones de derechos**

Es fundamental mencionar que, a través de la entrevista con la Directora, se indagó sobre la situación proteccional de los niños y niñas, siendo de especial preocupación el caso una niña que no había sido denunciado a la Fiscalía de Linares, a pesar de haber levantado circular N°5. Sin embargo, a través de los mismos antecedentes, se tomó conocimiento de que la Fiscalía Local de Linares habría recibido dos denuncias efectuadas por maltrato corporal durante el mes de agosto de 2021.

Cabe señalar que la Convención establece en su artículo 37 que se debe velar por que ningún niño sea sometido a torturas ni a otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Esto es secundado por el Comité, el que señala que el trauma resultado de la negligencia y el abuso tiene una repercusión negativa en el desarrollo, y, en el caso de niños muy pequeños, efectos mensurables en los procesos de maduración cerebral.<sup>20</sup>

##### **vii) Inadecuado circuito de cámaras y sin protocolo que lo regule**

Según se observó y de acuerdo a lo indicado también por la Directora en la visita, la Residencia cuenta con varias cámaras de seguridad, situadas en la mayoría de los espacios de la

---

<sup>18</sup> Convención sobre los Derechos del Niño, art. 12, 13 y 17.

<sup>19</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 11.

<sup>20</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005) Obs. General N°7. Párr. 36.



casa, las cuales graban video y audio 24/7. Si bien se señala como un aspecto positivo, en la medida en que dichas cámaras tienen por objeto contribuir a resguardar la seguridad de los niños y niñas, una serie de elementos resultan de suma preocupación para esta Defensoría de la Niñez.

En primer lugar, **las cámaras se encuentran ubicadas en espacios en que atentan seriamente contra la intimidad de los niños y niñas, como habitaciones y baños**, exponiéndoles en ámbitos especialmente sensibles, como el sueño, muda, el cambio de vestimenta y el aseo e higiene personal. Si bien la Directora señala que se cambiaron de lugar las cámaras dentro de los baños para que no apunten hacia las tinas y WC, estas de todas maneras quedaron dentro de dicho espacio y apuntando hacia los lavamanos y espejos. En segundo lugar, **las grabaciones pueden ser visualizadas en tiempo real por la Directora en su celular**. En tercer lugar, y tomando en consideración los puntos anteriores, **la Residencia no cuenta con un protocolo que establezca normas y orientaciones respecto al uso de las cámaras de seguridad**, regulando su administración, almacenamiento, revisión, entre otros aspectos clave, lo que constituye un riesgo para la protección de los niños y niñas, resultando contraproducente.

Al respecto, cabe recordar que el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República establece que “la Constitución asegura a todas las personas el respeto y protección de la vida privada”.<sup>21</sup> Inclusive, parte de lo anterior se encuentra regulado a nivel nacional en la Ley de Protección de Datos Personales<sup>22</sup>, incluyendo aspectos tales como la grabación de la imagen de las personas, su almacenamiento, visualización, análisis, encriptación, alteración o destrucción, entre otras operaciones y tratamientos de datos de carácter personal.

En cuanto a normas internacionales, el artículo 11.2 de la Convención dispone que *“nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia”*.<sup>23</sup> Por su parte, y en específica relación a niños, niñas y adolescentes, la Convención sobre los derechos del niño señala, en su artículo 16, que *“ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación”* y que *“el niño tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o ataques”*.<sup>24</sup>

Más aún, el Comité en su Observación general N°25 del año 2021, relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital, dispone que *“la privacidad es vital para la autonomía, la dignidad y la seguridad de los niños y para el ejercicio de sus derechos”* (párrafo 67). En este

---

<sup>21</sup> Constitución Política de la República de Chile. Artículo 19, N°4

<sup>22</sup> Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada

<sup>23</sup> Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José). (1969). Artículo 11.2.

<sup>24</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los derechos del niño. Artículo 16.

## 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



contexto, indica en el Párrafo 26 que, “los Estados partes deben garantizar la aplicación de mecanismos eficaces de protección digital de los niños...”<sup>25</sup>

Sobre las medidas que deben garantizar la privacidad de los niños, niñas y adolescentes, en el párrafo 70, agrega que, “los Estados partes deben adoptar medidas legislativas, administrativas y de otra índole para garantizar que la privacidad de los niños sea respetada y protegida por todas las organizaciones y en todos los entornos en que se procesen sus datos...”<sup>26</sup>

A su vez, respecto de los datos obtenidos por el uso de tecnología, el Comité señala que, “los datos personales de los niños deben ser accesibles únicamente para las autoridades, organizaciones y personas encargadas por ley de procesarlos de conformidad con las debidas garantías, como auditorías periódicas y medidas de rendición de cuentas...”<sup>27</sup>

En este contexto, lo expresado por esta Defensoría de la Niñez da cuenta del riesgo que hay respecto de la recolección y manejo de datos personales de los niños y niñas en la Residencia, mediante grabaciones de video y audio, considerando que estas permiten su identificación y que constituyen información de carácter sensible, al referir a hechos o circunstancias de su vida privada e intimidad. Además, **dado que no existe un protocolo que regule su uso, no es posible asegurar que las grabaciones y/o captaciones de imágenes que se realicen se vayan a efectuar con fines estrictos de protección y seguridad de los niños y niñas** por lo que cualquier inadecuado conocimiento y/o divulgación conlleva un peligro al resguardo de su intimidad y una grave vulneración a sus derechos humanos.

En este sentido, no es posible asegurar la idoneidad, necesidad y proporcionalidad de la medida, para el objetivo de protección de los niños y niñas, atendiendo que este se podría alcanzar mediante otros medios, que conlleven menos riesgo y exposición de ellos y ellas y que efectivamente permitan asegurar el resguardo y protección de su derecho la intimidad y privacidad

### Dimensión de Inclusión

#### viii) **Inexistencia de estrategia de integración para niños con discapacidad, migrantes y/o pertenecientes de pueblos indígenas**

---

<sup>25</sup> Comité de los Derechos del niño. (2021). Observación general N°25 relativa a los derechos de los niños en relación al entorno digital. Párrafo 26.

<sup>26</sup> Ibid. Párrafo 70.

<sup>27</sup> Ibid. Párrafo 73.

## 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 pesar de que la Directora informó que no habían niños con discapacidad, comentó que había un niño proveniente de Ecuador y perteneciente al pueblo indígena de Otavalo, el que recién en agosto de este año había comenzado a recibir visitas de su madre ecuatoriana. Agregó que no había ninguna facilitadora cultural que facilite la preservación de su cultura.

A raíz de lo anterior, a la Defensoría de la Niñez, le preocupa la permanencia respetuosa de la identidad de las y los niños migrantes y perteneciente al pueblo indígena, y la futura llegada de niños y niñas con estas características, puesto que no tendrían la oportunidad de participar de sus celebraciones típicas, tradiciones u otros, en caso de que así lo deseen, tanto ellas y ellos como sus familias o cercanos significativos.

Tampoco existirían estrategias de parte del equipo residencial para favorecer la integración del niño con sus pares. Por ejemplo: no tiene oportunidad de conocer, escuchar, o aprender de sus costumbres, lengua u otros mientras se encuentra bajo cuidado alternativo residencial, ya sea porque asisten a centros o programas comunitarios u otros actores visitan y llevan estas experiencias hasta la Residencia con cierta regularidad, entre otros, lo que se debe a que desde la Residencia se dice que el niño actúa y vive como “chileno” motivo por el que no se ha trabajado su inclusión.

En concordancia con lo anterior, **no existe un responsable o facilitador cultural que apoye y acompañe al niño para conectarlo con su cultura e incorporar ésta a sus cuidados y rutina diarios en la Residencia.**

Además, las ETDs **no han incorporado en su comunicación o interacción con el niño algunas palabras, objetos, alimentos característicos de su cultura y costumbres familiares**, por ejemplo, en vestimenta, juegos, música, etc.

Por otra parte, no existe coordinación, derivación o apoyo y orientación para entregar asesoría a la familia de origen del niño en cuanto a regularización de visas o permisos migratorios, protección, representación jurídica o traducción si fuesen necesarios.

### ÁMBITO DE RECURSOS, GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

#### Dimensión de infraestructura

- ix) **Inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia**

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



Durante los recorridos por el establecimiento que se realizaron en las visitas, se observó que la Residencia no cuenta con las condiciones adecuadas de infraestructura, equipamiento y seguridad, acorde a las características y necesidades de la población de primera infancia.

Preocupa especialmente algunos aspectos de seguridad, como **radiadores en todas las dependencias sin protección**, en virtud de que los niños y niñas se subían y bajaban de ellos, sin ninguna advertencia sobre el peligro que eso significaba ni tampoco alguna indicación expresa de parte de las funcionarias.

Además, **había ventanas sin seguro**, motivo por el que los niños y las niñas las alcanzaban y abrían para jugar, y lanzar cosas desde ahí.

Otro aspecto preocupante, fue el estado en el que se encontraban los baños, **estaban con higiene deficiente**, tanto las tinas como el WC. Los cepillos de dientes y las toallas no tenían nombres indicando a quién pertenecía, todos estos elementos de higiene estaban mezclados y en mal estado de conservación.

A su vez, había varios elementos de metal que eran peligrosos, tanto las **sillas como las mesas eran lanzadas por los niños, como las rejas metálicas que estaban en las entradas y salidas dentro de la casa, las que eran usadas por los niños para jugar y agredir a sus pares.**

La pintura de la casa era de color rojo por dentro, y los dormitorios de los niños y niñas estaban pintados conforme a estereotipos de género, esto es, el dormitorio de niños era azul y la de niñas era rosada, el resto de dormitorios eran verde limón y amarillo, lo que resulta inapropiado frente a la necesidad de tranquilidad, descanso y entregar un espacio acogedor en la casa.

También, se pudo observar que había **pestillos por fuera de las puertas en altura**, lo que dejó bastante preocupada al equipo visitante, puesto que los niños y niñas podrían quedar solos en los dormitorios sin poder salir de ellos.

Asimismo, al momento de la visita, la Residencia **no contaba con manipuladora de alimentos, y quien realizaba esa función era la auxiliar de aseo, quien estaba encargada de ambas labores.** Al respecto, fue también posible observar insuficiente higiene y mantención del aseo en espacios como el “living-comedor”, los baños y los mudadores.

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 seguridad<sup>28</sup> y que permitan garantizar su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo principio rector y artículo 6 de la Convención.<sup>29</sup> Más aún, de acuerdo a los propios “Estándares mínimos de calidad para la atención residencial”<sup>30</sup> y las Orientaciones Técnicas de Sename para la modalidad RLP-PER<sup>31</sup>, 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 los niños y niñas, de acuerdo a su etapa vital y a sus características y necesidades. Esto es especialmente relevante cuando se trata de niños y niñas 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.

**x) Insuficiente cantidad de educadoras de trato directo por niño y niña**

Al momento de la visita realizada por nuestra Institución, la Residencia contaba con 10 ETDs, que trabajan en turnos de semana-fines de semana, y se dividen en 3 durante la mañana, 4 durante la tarde y 3 durante la noche. Lo anterior, para 19 niños y niñas que actualmente hay en la Residencia, todos entre los 0 y 6 años.

Si bien las Orientaciones Técnicas de Sename<sup>32</sup> 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 los niños y niñas en esta crítica etapa del ciclo vital.

En este sentido, **el número de educadoras era del todo insuficiente para poder efectuar una supervisión permanente y un cuidado adecuado de la totalidad de los niños y niñas, y para dar respuesta oportuna y personalizada a sus diversas necesidades**, incluyendo la alimentación, el aseo, y la contención emocional, entre otras. Además, la razón exigida no se mantenía todo el tiempo, puesto que habían **5 ETD menos por licencias médicas**, motivo por el que las ETDs presenten debían cubrir otros turnos.

<sup>28</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 90.

<sup>29</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 6.

<sup>30</sup> Sename. (2013). Estándares mínimos de calidad para la atención residencial.

<sup>31</sup> Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), pp. 79-94.

<sup>32</sup> Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER).



Por otra parte, en **ocasiones los niños y niñas se quedaban solas, sin supervisión del personal de la Residencia**. De hecho, en un momento la dupla de profesionales visitantes que se encontraba realizando funciones de observación se percató que **el lactante de 2 meses había sido dejado durmiendo en una habitación, solo y con la puerta cerrada, sin la compañía de un adulto**, lo que resulta de la mayor preocupación. Posteriormente, el personal dejó la puerta abierta, y tiempo después, un grupo de niños -que no se encontraban con ningún tipo de supervisión de adultos, ya que dos ETDs se encontraban bañando a algunos niños y niñas con la puerta cerrada del baño y la otra se encontraba con otros niños y niñas-, se acercó a la cuna y la comenzó a mover de manera brusca y uno de ellos golpeó al bebé en la cara, quien se despertó y comenzó a llorar. En este contexto, y ante la ausencia de personal de la Residencia, **la dupla de la Defensoría de la Niñez debió cuidar a un grupo de 9 niños y niñas -dos de los cuales eran lactantes de 2 y 6 meses, respectivamente-, por alrededor de 30 minutos**. Finalmente, es la propia dupla quien solicitó apoyo del personal, dado que algunos de los niños habían abierto una puerta de la Residencia y estaban solos en el patio trasero, lanzando papel higiénico.

Los niños y niñas en la primera infancia requieren de 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 intentaban entregar dicha supervisión y asistencia, muchas veces no era suficiente, si se considera que **hay un solo adulto a cargo de cinco a seis niños y niñas**. 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 impacta directamente en la calidad de actividades como el sueño, la alimentación y el aseo de los niños y niñas, espacios en los que no era posible entregarles la atención personalizada que requerían. Lo anterior no es atribuible a disposición de las cuidadoras, si no con su posibilidad real de poder realizar dichas tareas, teniendo tantos niños y niñas bajo su cuidado., además de la falta de herramientas e instrucciones precisas de parte de la Dirección y o equipo supervisor, viéndose desbordadas lo que además genera un impacto en la salud mental de ellas y repercute en el cuidado de los niños y niñas.

A su vez, **los niños y niñas no contaban con una cuidadora significativa**, especialmente considerando el reciente recambio de la gran mayoría del personal de la Residencia. **Solo había una cuidadora que había permanecido en el tiempo, quien se convirtió en el único referente estable de los niños y niñas**.

La insuficiente cantidad de cuidadoras afecta ámbitos clave como la adecuada y permanente supervisión de los niños y niñas, así como posibilitar aspectos tan cruciales como que cada una de ellas y ellos tenga un realmente un referente 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.



En este sentido, es sumamente importante destacar el relevante rol que cumplen quienes entregan el cuidado directo y cotidiano a los niños y niñas, dado que en esta etapa en particular es crucial el vínculo que establecen con ellos y ellas, 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 los niños y niñas, sino, especialmente, construir un vínculo que permita a los cuidadores sintonizar, acoger y sostener a los niños y niñas en sus vivencias. Lo anterior es aún más relevante considerando que los niños o niñas que están en residencias de protección han vivido situaciones de grave vulneración a sus derechos, por lo que estas relaciones con sus cuidadores son esenciales en sus procesos de recuperación, siendo este un aspecto vital en el desarrollo integral en la primera infancia y que impacta a corto, mediano y largo plazo, en especial en niños y niñas que ya han sufrido la inestabilidad o pérdida de sus vínculos primarios.

Al respecto, el Comité señala en su Observación General N°7 que el desarrollo físico, personal y psicológico de los niños y niñas puede ser mejor atendido cuando cuentan con un pequeño número de relaciones estables y afectuosas<sup>33</sup> y destaca que la realización de todos los derechos de los niños y niñas en la primera infancia depende en gran medida de los recursos que se dispongan para su cuidado, incluyendo recursos humanos.<sup>34</sup> En la misma línea, explicita que las instituciones a cargo del cuidado de niños y niñas en la primera infancia deben contar con personal suficientemente numeroso.<sup>35</sup>

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 alternativo<sup>36</sup>, 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 los niños y niñas.<sup>37</sup>

**xi) Insuficientes protocolos de actuación y falta de conocimiento y socialización de estos**

Según lo informado por la Directora, **no existe conocimiento ni manejo de los protocolos que rigen como Residencia REM PER**, y a raíz de lo anterior, **no habían hecho inducción**

<sup>33</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 19.

<sup>34</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 38.

<sup>35</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.

<sup>36</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 87 y 126.

<sup>37</sup> Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 126.





respecto de los procesos o capacitado a las funcionarias de la Residencia. Mucho menos, existirían protocolos de elaboración propia, motivo por el que solo estaban abordando el día a día conforme a la improvisación, careciendo de una base técnica o de enfoque de derechos en la intervención y cuidado cotidiano de niños y niñas, bajo cuidado alternativo.

Estos protocolos deben estar debidamente contruidos y adaptados para la realidad particular de los niños y niñas en la primera infancia, atendiendo las características y necesidades de esta población. Asimismo, 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 al personal tanto en su quehacer cotidiano como ante situaciones de emergencia.

#### xii) Falta de cuidado de equipo

Sobre el cuidado de equipos, la Directora mencionó que no se han realizado instancias de este tipo desde su llegada, y que gran parte de las funcionarias son nuevas, motivo por el que hay muy pocas funcionarias antiguas.

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 porque 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 los niños y niñas 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**.

De acuerdo con las Orientaciones Técnicas<sup>38</sup> 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.

---

<sup>38</sup> Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 69.



Respecto a lo interior, se insta a la Residencia no solo a cumplir con el mínimo solicitado en las Orientaciones Técnicas del proyecto, sino 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) Falta de capacitaciones y formación continua para las funcionarias**

Conforme a lo mencionado previamente, a raíz de la entrevista con la Directora, ella informó que **no se han realizado capacitaciones**, porque el equipo psicosocial y técnico está haciéndose cargo de la administración de la Residencia y las educadoras del cuidado de los niños y niñas.

Sin embargo, se observó la necesidad de generar un plan de formación continua sobre ámbitos específicos relacionados a la primera infancia y en contexto de cuidado residencial, para contar con mayores herramientas acorde a las tareas y situaciones críticas ocurridas diariamente. 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 en los últimos meses**. Al respecto, la prestación de servicios y cuidados adecuados a las necesidades, circunstancias e individualidad de los niños y niñas pequeños exige que todo el personal sea debidamente capacitado para trabajar con este grupo de edad.

Esto resulta especialmente importante, atendiendo a 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 utilizaron métodos adecuados para el manejo de la conducta de los niños y niñas.

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, responder anticipadamente e intervenir adecuadamente a sus diversas necesidades.

## 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



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 los niños y niñas, 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 Convención<sup>39</sup> y las Directrices<sup>40</sup>, 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 niños y niñas, en los sectores públicos y privados- cuenten con cualidades psicosociales adecuadas y tengan preparación profunda y formación permanente, de modo que estén altamente calificados y capacitados para trabajar con ese grupo de edad en particular. Así también, y para ello, debieran ser valorados socialmente y contar con una remuneración adecuada.<sup>41</sup> 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”.<sup>42</sup>

Por su parte, de acuerdo con las Orientaciones Técnicas<sup>43</sup> 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, sino a superar dichos mínimos, conforme lo establecen los organismos nacionales e internacionales de derechos humanos de niños, niñas y

<sup>39</sup> Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 3.

<sup>40</sup> Naciones Unidas. (2010). Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. párr. 71, 115, 116, 117.

<sup>41</sup> 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.

<sup>42</sup> Comité de los Derechos del Niño. (2005). Observación General N°7. Realización de los Derechos del Niño en la Primera Infancia. Párr. 23.

<sup>43</sup> Sename. (2019). Residencia de Protección para Primera Infancia (Lactantes y Pre Escolares) con Programa de Protección Especializado Adosado (RLP - PER), p. 67.



adolescentes, en cuanto a estándares de calidad en cuidado residencial, especialmente de niños y niñas en la primera infancia.

### 13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los Oficio N° 1010/2021, de fecha 20 de octubre de 2021, dirigido a **Pastoral Social Caritas**; Oficio N° 1019/2021, de fecha 25 de octubre de 2021, dirigido a **Servicio de Protección Especializada**, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

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

#### I) A la Pastoral Social Caritas (Oficio N°1010/2021)

##### 1. En cuanto a la inexistencia de una rutina diaria clara en la Residencia:

- a. Ajustar y socializar, con urgencia, la rutina diaria de la Residencia, considerando desayuno, visitas, educación almuerzo, descanso, cena, ducha y dormir, todo lo anterior, acompañado de educadoras de trato directo y el equipo psicosocial para un mejor abordaje en situaciones de desajustes emocionales y conductuales.
- b. Elaborar, con urgencia, un protocolo de entrada y salida de educadoras de trato directo, que establezcan los cambios de turnos y sus números de emergencia, para que ningún niño o niña quede sin observación.

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



- c. Remitir, en el corto plazo, los programas de intervención individual de cada niño y niña presente.
- d. Respaldo, en el corto plazo, computacionalmente la situación de salud de cada niño y niña de la Residencia, informando vacunas al día, controles realizados, entre otros asuntos del tema.

**2. En cuanto al inadecuado abordaje de situaciones críticas:**

- a. Realizar, con urgencia, de forma permanente, procesos de formación continua y capacitación en manejo de situaciones de crisis de niños y niñas a todos los funcionarios, duplas psicosociales y Directora de la Residencia.
- b. Socializar y/o que actualizar, con urgencia, los protocolos de actuación para residencias de Protección de la Red Colaboradora del Servicio de Protección Especializada.
- c. Elaborar, en el corto plazo, un Protocolo de Visitas, que entregue herramientas relacionadas con el acompañamiento, transición y manejo de situaciones críticas, abordando aspectos como entrega de regalos, celebraciones, emergencias, entre otras situaciones, que pudieran afectar a los niños y niñas, actuando de manera preventiva y proactiva.
- d. Remitir, en el corto plazo, los planes de intervención individuales de cada niño y niña de la Residencia, en particular lo relacionado con atenciones psicosociales dirigidas a atender las necesidades específicas de cada niño y niña.

**3. En cuanto a la escasa personalización y obstáculos para el pleno desarrollo de la identidad de los niños y niñas y de su participación efectiva:**

- a. Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios de la Residencia, con la participación de los propios niños y niñas, 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 los niños y niñas, como una herramienta central en los procesos de intervención y cuidado que efectúa la Residencia.
- c. Llenar, en el corto plazo, los Libros de Vida de los niños y niñas, completando información, según sea posible, agregando hitos y experiencias relevantes, fotografías, cartas, entre otros elementos de sus historias de vida procurando que éstas destaquen lo más singular de cada uno de ellos y ellas, tanto en su contenido como en su forma.
- d. Permitir, con urgencia, que los niños y niñas puedan recibir pertenencias y alimentos para conservar en la Residencia, y estos últimos, propender a que, de ser viable, pueda



ser compartido con el resto de sus pares. Esto facilitará que conserven durante su estadía en la Residencia aquellas pertenencias de valor personal, y que las familias y otras figuras significativas entreguen a los niños y niñas este tipo de pertenencias, al ingreso a la Residencia y a lo largo de toda su estancia.

- e. Promover y fortalecer, en el corto plazo, la participación y toma de decisiones de los niños y niñas en distintos ámbitos 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. Establecer, en el corto plazo, diferenciación y personalización de la ropa acorde a la edad y/o talla, entregándoles de esta forma que puedan reconocerla como algo propio y con ello favorecer el sentido de identidad y de apropiación.
- g. Asegurar, en el corto plazo, que los juegos y materiales estén al alcance de los niños y niñas, asequibles a su altura y libre manejo, de acuerdo con su edad, y que estos se encuentren en debidas condiciones de higiene y seguridad..

**4. En cuanto a la inexistencia de refuerzo positivo:**

- a. Robustecer, en el corto plazo, planes de salidas educativas y recreacionales, culturales, a museos, zoológicos, parques y espacios de la naturaleza y ciencias para que los niños y las niñas puedan tener un aprendizaje sin sesgo de género en el aire libre, teniendo relación con el medio.
- b. Fortalecer, con urgencia, el acompañamiento de actividades diarias con distintas formas de aprendizaje significativo que les permitan a los niños y niñas de la Residencia, aprender y mejorar el ambiente de sus actividades a través de cantos, juegos, bailes y lectura de libros y cuentos.
- c. Reestructurar, en el corto plazo, la sala de estimulación y propender a que esta se encuentre en un espacio separado de la enfermería, a fin de favorecerla adquisición de aprendizajes significativos a niños y niñas de la Residencia.

**5. En cuanto a la inexistencia de relación con el medio:**

- a. Fortalecer, en el corto plazo, las actividades sociales dentro de la Residencia, propendiendo a la participación de ellas junto con adultos significativos en las celebraciones como llegadas de estaciones del año, Navidad, Año Nuevo, días del padre, madre, niño, entre otras.
- b. Elaborar y/o actualizar en el corto plazo, un catastro de redes locales, que permita establecer alianzas con la comunidad, organizaciones de la sociedad civil, públicas y

## 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



- privadas, que permita a los niños y niñas integrarse a la comunidad, favoreciendo con ello la participación en actividades acordes a sus necesidades individuales y colectivas.
- c. Elaborar, en el corto plazo, protocolos de participación de niños y niñas en la Residencia en las distintas iniciativas sociales, comunitarias, así como actividades cotidianas al interior de la Residencia.
- 6. En cuanto al inadecuado abordaje frente a vulneraciones de derechos:**
- a. Fortalecer, con urgencia, el mecanismo de denuncia sobre situaciones develadas por niños y niñas de la Residencia en torno a denuncias de situaciones de vulneración a la esfera de la sexualidad, incorporando un acompañamiento inmediato por parte de la dupla psicosocial.
  - b. Elaborar, en el corto plazo, todos los protocolos que no existen a la fecha en la Residencia y que sean fundamentales para el resguardo y efectiva protección de los niños y niñas en la Residencia.
  - c. Ejecutar, en el mediano plazo, instancias formales y obligatorias, dirigidas a todo el personal de la Residencia, relacionadas con la socialización y capacitación de la 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.
- 7. En cuanto al inadecuado circuito de cámaras y sin protocolo que lo regule:**
- a. Informar, con urgencia, los fundamentos normativos, circulares, protocolos, instrucciones y/o cualquier otro acto administrativo que autorice la existencia del circuito de cámaras de seguridad actualmente en uso, de conformidad a la ley.
  - b. Limitar, con urgencia, el acceso a las grabaciones solamente a la Directora, quien debe necesariamente, recibir capacitación respecto a la grabación de niños y niñas y el manejo y uso de datos personales con fines protectores, en base a normativas y estándares nacionales e internacionales.
  - c. Elaborar, con urgencia, un protocolo respecto al uso cámaras de seguridad en la Residencia, que regule en profundidad la utilización de estas. Es fundamental que el protocolo considere, a lo menos, los siguientes aspectos: propósito y justificación de la utilización de cámaras de seguridad y de qué manera se incorporan y ponderan los derechos de los niños y niñas; quién(es) tienen autorización para acceder y revisar los monitores y las grabaciones y de qué manera; cómo se almacenan las grabaciones y por cuánto tiempo; qué medidas de seguridad se pondrán en práctica para evitar acceso y uso no autorizado de las grabaciones; para qué y cómo se pueden utilizar las grabaciones, de qué manera se informará y pedirá consentimiento a los niños y niñas,



- familias, funcionarios y cualquier visita externa sobre su grabación; que se hará si alguna persona no está de acuerdo con ser grabada; acciones ante la denuncia, sospecha o certeza de mal uso de las grabaciones; acciones de revisión periódica de la medida para determinar su idoneidad, necesidad y proporcionalidad.
- d. Comunicar, con urgencia, a los niños y niñas que viven en la Residencia, en un lenguaje sencillo y de manera comprensible para ellos y ellas, y a sus familias y visitas externas, que se encuentran instaladas cámaras de seguridad que graban audio y video 24/7 registrando aspectos de su imagen, intimidad y vida privada, y socializar y mantener accesible a todos quienes lo requieran el Protocolo referido en el punto anterior.
  - e. Utilizar, en el corto plazo, el circuito de cámaras de seguridad de la Residencia con estricto apego a lo dispuesto en la Constitución Política de la República, la Convención de Derechos del Niño, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.
- 8. En cuanto a la inexistencia de estrategia de integración para niños con discapacidad, migrantes y/o pertenecientes de pueblos indígenas:**
- a. Elaborar, en el corto plazo, una estrategia de acompañamiento para favorecer la inclusión y la paridad del niño con sus pares, la que incorpore un responsable o facilitador cultural como parte de sus cuidados y rutina diarios en la Residencia, y que determine en la dupla psicosocial la labor de coordinar, derivar, apoyar y orientar para entregar asesoría a la familia de origen del niño en cuanto a regularización de su situación migratoria, protección, representación jurídica o traducción si fuesen necesarios.
- 9. En cuanto a la inadecuada infraestructura, equipamiento, higiene y seguridad de la Residencia:**
- a. Modificar, urgentemente, aspectos que son de riesgo para la seguridad de los niños y niñas, como radiadores sin protección, rejas metálicas en las puertas del interior de la casa, ventanas sin seguro, entre otros.
  - b. Pintar, en el corto plazo, el interior de la casa, cambiando los colores, utilizando tonos pasteles y sin sesgo de género, en particular la sala de estar, los dormitorios y pasillos.
  - c. Definir, con urgencia, elementos de aseo para cada niño y niña de la Residencia, evitando que se compartan toallas de baño, vasos de enjuague y cepillos de dientes entre los niños, además de asegurar el permanente recambio de dichos utensilios.
  - d. Eliminar, con urgencia, los pestillos que se encuentran por fuera de las puertas de los dormitorios de los niños y 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



- e. 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, capacitaciones que pueden ser coordinadas con la red de salud de manera gratuita.
- 10. En cuanto a la insuficiente cantidad de educadoras de trato directo por niño y niña:**
- a. Favorecer, que los niños y niñas puedan, efectivamente, construir y mantener una relación preferente y continua con al menos una cuidadora significativa.
  - b. Atender, debidamente al cuidado de equipo de la Residencia, con énfasis en un adecuado cuidado de su salud mental, desarrollando un programa en esta materia, que sea robusto, especializado y pertinente a las necesidades del personal de la Residencia de acuerdo a sus perfiles, funciones y requerimientos.
  - c. Contratar, un(a) educador(a) de trato directo adicional para la Residencia, para cada turno, tanto en la semana como fines de semana.
- 11. En cuanto a los Insuficientes protocolos de actuación y falta de conocimiento y socialización de estos:**
- a. Elaborar, en el corto plazo, protocolos para: la detección y el abordaje de vulneraciones de derechos, incluyendo situaciones de abuso sexual infantil; las visitas de familiares y personas significativas, así como de programas e instituciones intervinientes; la participación de los niños y niñas; 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; regule la convivencia dentro de la Residencia, considerando la opinión y participación de los niños y niñas así como otros que se evalúen como necesarios. Esto, sobre la base de los protocolos del Servicio de Protección para Ocas, y ajustarlos, en lo que corresponda, a la realidad de la Residencia y a las características y necesidades de los niños y niñas en la primera infancia.
  - b. Realizar, con urgencia, instancias formales y obligatorias, dirigidas al total de funcionarios/as de la Residencia, para la socialización y capacitación de todos los protocolos de actuación.
- 12. En cuanto a la falta de cuidado de equipos:**
- a. Elaborar e implementar un programa de cuidado de equipo que aborde las necesidades del personal. Para ello, se deberá proveer de todos los medios técnicos que permitan



concretar el programa, incluyendo que estos sean realizados por profesionales especializados en la materia y la coordinación logística que asegure la más amplia asistencia por parte del equipo.

- b. Ejecutar un programa de cuidado de equipos, 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, 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.

**13. En cuanto a la 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. Dentro de los temas a tratar, deberían estar el abordaje e intervención en crisis, manejo de experiencias adversas y trauma complejo, medidas de contención, y toda otra temática relevante de acuerdo a las características propias de la Residencia y los perfiles de los niños que viven en ella.
- b. Priorizar, con urgencia, 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 los niños y niñas en la primera infancia.
- c. Realizar, en el corto plazo, las coordinaciones operativas necesarias para que la mayor cantidad de funcionarios(as) puedan asistir a las capacitaciones, a objeto de procurar la mayor sociabilización posible de los contenidos del programa.

**II) Al Servicio de Protección Especializada (Oficio N°1019/2021)**

En el Oficio señalado se presentó al Servicio Nacional de Menores las mismas recomendaciones remitidas a la Pastoral Social Caritas, pero dirigidas al Servicio en su rol específico, en el marco de la responsabilidad que le corresponde como órgano encargado de la orientación técnica y supervisión de los organismos colaboradores acreditados del Servicio o de

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



organismos coadyuvantes. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

#### 14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Una vez realizada la visita, y por la urgencia que requirieron las vulneraciones de derechos mencionadas previamente, se abrió una causa proteccional en el Tribunal de Familia de Linares RIT [REDACTED], la que está siendo seguida por la Defensoría de la Niñez.

KTI

*Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: Octubre de 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
<b>Ámbito Cuidado y Bienestar</b>	<b>Corporal</b>  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.
	<b>Psicológica</b>  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.
	<b>Educativa</b>  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.
	<b>Social</b>  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><b>Seguridad</b></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><b>Inclusión</b></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>
<b>Ámbito Recursos, Gestión y Organización</b>	<p><b>Equipamiento e Infraestructura</b></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><b>Jurídica</b></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>