



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	REM PER Hagámoslo Juntos
Fecha de la visita:	05 de abril de 2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA.....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO	4
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES	5
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS.....	6
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	7
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	8
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO	8
11. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO	11
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	26
13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ	30

1. INTRODUCCIÓN

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



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

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dichas funciones, la Defensoría de la Niñez ha desarrollado el **“Mecanismo de observación y seguimiento de las condiciones de vida y ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado”**. Este busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para realizar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado, en pos de una efectiva protección de sus derechos. Para ello, es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes y protagonistas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a **“REM PER Hagámoslo Juntos” de la comuna de La Pintana, Región Metropolitana**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



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

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

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

3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

En atención a distintos focos de información recibida por la Defensoría de la Niñez, relativa a graves situaciones de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes que vivían en la Residencia “Hagámoslo Juntos” dependiente del Organismo Colaborador Acreditado de SENAME “Corporación Hogar de Menores Cardenal José María Caro”. Dichas denuncias decían relación con malos tratos a los niños, niñas y adolescentes, deficiente abordaje e intervención respecto de transgresiones en la esfera sexual, ausencia de planes de intervención individual, entre otros. Además, se tomó conocimiento de observaciones levantadas por el Poder Judicial en una visita efectuada por dicha institución durante el primer semestre de 2020, en relación a la necesidad de desarrollar un protocolo de apadrinamiento.

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

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



Todo lo anterior se consideró para relevar la pertinencia de una primera visita planificada, la que, de acuerdo al Protocolo de visitas de la Defensoría de la Niñez, corresponde a *“aquella en que se acuda a un establecimiento, con el objetivo de conocer, por vez primera, las condiciones de vida de los NNA y su funcionamiento general”*.⁴ Lo anterior se determinó atendido a criterios de criticidad, -especialmente por el tenor de las denuncias recepcionadas-, y de representatividad en torno a la modalidad de cuidado alternativo a la que responde la Residencia, la que se concretó con fecha 05 de abril de 2021 de manera presencial.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por 3 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizados en el cuadro a continuación.

Profesional visitante 1:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central de la Defensoría de la Niñez.
Profesional visitante 2:	María José Jara, abogada Sede Central de la Defensoría de la Niñez.
Profesional visitante 3:	Alicia Fuentes, psicóloga Sede Central de la Defensoría de la Niñez

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de protección
Nombre del proyecto:	REM PER “Hagámoslo Juntos”
Nombre de la institución a cargo:	Corporación Hogar de Menores Cardenal José María Caro
Tipo de administración:	Organismo Colaborador Acreditado de SENAME
Modalidad de intervención:	Residencia de protección para mayores con programa de protección especializado de intervención residencial.
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes entre 6 y 17 años 11 meses y 29 días.
Director/a:	Sra. Angélica Yevilaf

⁴ Defensoría de la Niñez (2021) Protocolo de visitas, versión web, p. 9



Dirección:	[REDACTED]
------------	------------

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en 3 etapas consecutivas, a saber: un recorrido por las instalaciones de la Residencia a objeto de observar el estado general de las dependencias; la realización de una entrevista a la Directora y paralelamente, la realización de entrevistas personales a niños, niñas y adolescentes.

En cuanto al recorrido, se pudo observar que la Residencia está emplazada en un vasto espacio ocupado mayormente por un área verde central que poseía césped, árboles frutales y plantas de variado tipo, en torno al cual se distribuían las casas de los niños/as y adolescentes así como las oficinas administrativas y otras instalaciones de la Residencia. En términos generales, los espacios destinados a ser ocupados por funcionarios se observaron en buenas condiciones y con mobiliario adecuado, sin perjuicio de ser de reducido tamaño. Se destaca la existencia de una sala multiuso acondicionada por “Chocapic”, la que se veía muy acogedora, contaba con mobiliario nuevo y adecuado, generándose un espacio cómodo para los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, quienes además de realizar diversas actividades en ella, recibían sus visitas en ese lugar. No existían otras salas destinadas específicamente para visitas o intervención.

Las áreas verdes se visualizaron extensas, en buenas condiciones de mantención y cuidado, observándose en ellas una multi-cancha, grandes y variados árboles y un espacio cercado en la que había una gran piscina de concreto inutilizable, ya que, según se informó, luego del terremoto de febrero de 2010 no pudo ser reparada y a la fecha de la visita no se le había dado una nueva utilidad. Por otra parte, existía un taller multiuso también en desuso, que correspondía a una amplia edificación de ladrillo que en algún momento se usó de gimnasio techado y biblioteca, sin embargo, se encontraba siendo utilizada como bodega, almacenando en ella todo tipo de elementos, desde libros a colchonetas y computadores antiguos, evidenciándose en general desaseado.

Existían cuatro casas para los niños, niñas y adolescentes que vivían en la Residencia, las que se observaron en buen estado general. En todas ellas, las habitaciones eran por lo general compartidas, además de haber una habitación para las educadoras de trato directo, una cocina debidamente equipada, una lavandería y una sala de estar/comedor, pudiendo constatar que se trataba de espacios transversalmente acogedores, limpios, ordenados, con personalización y



acondicionados para sus residentes. Dentro de las mismas casas se habilitaban espacios para estudio, existiendo computadores o tablets a disposición de los niños/as y adolescentes, o bien, se utilizaba para tal fin parte de las oficinas administrativas. Se observó que en contexto de la pandemia por COVID-19, se habían instalado dispensadores de alcohol gel en espacios comunes en cada una de las casas, así como contaban con informativos sobre organización de funciones y labores, medidas COVID-19 y elementos de seguridad como mascarillas en lugares de libre acceso para los niños/as y adolescentes.

Durante el recorrido se constató que existía una relación cercana y de confianza de la mayoría de los niños, niñas y adolescentes con las educadoras presentes, presenciando dinámicas comunitarias como el desayuno y el proceso de levantarse. Así mismo, se verificó que los niños/as y adolescentes tenían debidamente interiorizadas las medidas de prevención de contagio de COVID-19 recomendadas por el Ministerio de salud, como el lavado de manos, distancia, uso de elementos de protección personal, etc.

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

Para la entrevista con la directora, se utilizó el instrumento denominado “Ficha de Visita de Observación y Seguimiento”. En dicha instancia se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la Residencia y las condiciones en la que se encontraban los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, así como se indagó sobre aspectos propios del modelo residencial, los que serán abordados en las fortalezas y nudos críticos en este informe con mayor detalle.

Algunos elementos que resultaron de especial interés para la Defensoría de la Niñez dicen relación con, primeramente, la dotación de personal, ya que se informó que la contingencia sanitaria por COVID-19 generó múltiples inconvenientes en la cantidad de funcionarios para la ejecución de las labores propias de sus cargos. En el mes de noviembre de 2020 tuvieron un brote de contagios que afectó a casi la totalidad de los funcionarios, logrando la reincorporación del equipo en condiciones normales recién en el mes de marzo de 2021, situación que condicionó enormemente el funcionamiento de la Residencia, especialmente en el ámbito interventivo, decidiendo contratar a una de las trabajadoras sociales de reemplazo que cubrió las labores durante ese periodo, atendido a la sobrecarga de trabajo que se maneja en esa área, considerando que existían sólo dos duplas psicosociales para 38 plazas vigentes de niños, niñas y adolescentes.

Además, durante esta instancia se tomó conocimiento de que debido a diversas situaciones críticas vividas al interior de la Residencia, desde la dirección se encontraban elaborando un “plan de mejoras” a requerimiento del Servicio Nacional de Menores (en adelante SENAME/Servicio) que sería presentado a la supervisora técnica a cargo de monitorear el funcionamiento del REM-



PER “Hagámoslo Juntos” y quien desde hace un tiempo se encontraba realizando supervisiones semanales destinadas a trabajar sobre distintos nudos críticos detectados por el Servicio.

En torno a ello, se profundizó sobre las acciones realizadas por la Residencia para abordar debidamente las situaciones críticas que se presenten, especialmente respecto de los desajustes emocionales y/o conductuales y aquellas relativas a las transgresiones en la esfera sexual entre pares, consultándose sobre aplicación de protocolos, acompañamiento, intervención y reparación. En ese contexto, se tomó conocimiento de situaciones específicas ocurridas al interior de la Residencia (relativas a los adolescentes de iniciales [REDACTED]; [REDACTED] y [REDACTED]), respecto de las que se observó que existían confusiones y desconocimiento sobre los lineamientos establecidos para ello por el Servicio Nacional de Menores, así como situaciones específicas en que se evidenció manejo deficiente, sin embargo, al mismo tiempo, se observó ímpetu por mejorar dichas falencias y esfuerzo por implementar medidas orientadas a ello.

En relación a los protocolos que se utilizaban para regular el funcionamiento de la Residencia, se logró identificar que no existían protocolos relativos al acceso a la interrupción voluntaria del embarazo en caso de que fuera necesario de acuerdo a lo que dispone la legislación nacional vigente, ni tampoco aquellos que regularan la situación para hermanos en la misma u otras residencias, de parejas ni de apadrinamiento, pese a que la elaboración de este último fue requerida por el poder judicial luego de una visita previa.

Finalmente, se releva por parte de la Directora que, en términos de ubicación de la Residencia, si bien tiene sus beneficios como contar con un gran espacio, por la zona de la comuna en la que está instalada, se han visto expuestos a riesgo de “balas locas” ya que no es poco común la ocurrencia de balaceras, persecuciones policiales, etc., lo que era un elemento permanente de preocupación en términos de seguridad.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante el curso de la visita se tuvo oportunidad de entrevistar voluntariamente, mediante la aplicación del instrumento denominado “Pauta de entrevista a niños, niñas y adolescentes”, a 3 niñas y adolescentes: [REDACTED], de [REDACTED] años; [REDACTED] de [REDACTED] años y [REDACTED], de [REDACTED] años de edad, abordándose diferentes ámbitos relativos a su rutina, convivencia al interior de la Residencia, funcionamiento de la misma, bienestar y contingencia sanitaria.

Así mismo, se abordó con ellas determinadas preocupaciones que manifestaron durante esta instancia, las que fueron levantadas mediante la generación de requerimientos de oficio por parte de la Defensoría de la Niñez, que de forma posterior fueron abordados de manera interinstitucional con el Programa Mi Abogado de la Corporación de Asistencia Judicial. Así, se



generó una reunión informativa y de colaboración con el equipo de curadores Ad Litem que tenían la representación de los niños, niñas y adolescentes del REM-PER “Hagámoslo Juntos” con fecha 15 de abril de 2021, mediante la cual se tomó conocimiento de la situación actual de cada uno de ellos y las acciones emprendidas por el Programa Mi Abogado a fin de cautelar sus derechos y hacer eco de sus requerimientos y circunstancias específicas, no emprendiéndose otras acciones por la Defensoría de la Niñez, estimándose que los casos particulares se encontraban siendo debidamente atendidos, precaviendo con ello la sobreintervención.

Finalmente, cabe indicar que la información entregada por los niños, niñas y adolescentes a la Defensoría de la Niñez, en las entrevistas y/o encuestas, se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los niños, niñas y adolescentes que se encontraban en la Residencia, que ameritaran la realización de otras acciones, además de los Oficios remitidos a los órganos correspondientes y la reunión de colaboración mantenida con el Programa Mi Abogado.

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) Buena disposición del equipo de la Residencia

Durante el desarrollo de la visita se observó muy buena disposición tanto de la Dirección como de los/as funcionarios/as de la Residencia, lo que se vio reflejado en una actitud de apertura y constante colaboración durante la entrevista sostenida y, en general, a lo largo de todo el proceso de visita.

En la misma línea, se destaca positivamente la oportuna entrega de la información solicitada durante la visita, favoreciendo así su adecuado desarrollo. También se valoró la claridad a la hora de abordar situaciones específicas sobre las que se consultó, así como nudos críticos en el funcionamiento de la Residencia, prestando constante asistencia.



ii) Confección de un protocolo de convivencia con la participación de niños, niñas y adolescentes

De acuerdo a lo que se informó por la Dirección de la Residencia durante la entrevista sostenida en la visita, en el mes de febrero de 2021 se elaboró un protocolo de convivencia con la participación de todos los niños, niñas y adolescentes que vivían en la Residencia, para lo que se trabajó primeramente por cada casa, para luego unificar sus indicaciones en un solo documento.

Durante este trabajo conjunto, los niños/as y adolescentes incluso habrían incorporado algunas conductas no permitidas para una sana convivencia, así como las consecuencias de no seguir las reglas del protocolo, lo que constituiría una manifestación del ejercicio de su derecho a participar en todos los asuntos que les afecten, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones y dándoles para ello la oportunidad de que su voz sea escuchada.

Sobre ello, se hace necesario reforzar la necesidad de que la Residencia instaure otros espacios de participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes que ahí viven, que permitan procurar el ejercicio de este derecho en otros espacios y sobre otros asuntos que puedan ser de relevancia en su desarrollo integral al interior de la Residencia.

iii) Buen trato de parte de Educadores de Trato Directo

El equipo de funcionarios presentes al momento de la visita, especialmente las Educadoras de Trato Directo (en adelante ETDs) de cada casa, mostraron en todo momento -en distintas rutinas y dinámicas observadas- un trato amable, respetuoso y afectuoso a los/as niños/as y adolescentes que tenían a su cuidado, quienes, según se constató por el equipo visitante de la Defensoría de la Niñez, se observaban cómodos en sus casas, desarrollando actividades diferenciadas de acuerdo a sus necesidades, responsabilidades y ciclo vital, tales como clases en línea, juegos en el patio, rutinas de higiene y orden, desayuno compartido, entre otras.

Así mismo, en contexto del traslado de un adolescente a otra Residencia de protección, se pudo observar una emotiva despedida con una de las ETD que terminaba su turno, lo que evidencia en términos generales que existe un vínculo significativo.

Se insta a la Residencia a continuar garantizando que los niños, niñas y adolescentes reciban un buen trato, basado en vínculos amables, sensibles y respetuosos, así como también personalizados, lo que es esencial para su bienestar integral, especialmente al considerar que se



encuentran en un contexto residencial, separados de sus familias y comunidad, además del contexto sanitario actual y sus vicisitudes inherentes.

iv) Contacto con familias y vínculos significativos a través de videollamadas, a demanda y sin limitación

Se informó por la Dirección, que desde la Residencia existe preocupación por mantener los vínculos familiares de los niños, niñas y adolescentes y responder a su necesidad de mantenerse en contacto, por lo que en contexto de crisis sanitaria por COVID-19 se ha procurado poner a su disposición la posibilidad de comunicarse con sus familias y vínculos significativos a través de videollamadas, a demanda de cada niño/a y adolescentes y sin limitación de tiempo y que de manera previa a la crisis sanitaria, también existía flexibilidad en cuanto a los horarios y días para las visitas presenciales, entendiendo que los horarios laborales y otras responsabilidades de los padres, familiares y adultos significativos no siempre eran compatibles con los horarios preestablecidos para ello.

Se valora positivamente esta iniciativa, especialmente considerando el contexto sanitario que enfrenta el país y las medidas de prevención y resguardo impuestas por las autoridades, lo que sin duda incide de manera importante en el ámbito de su salud mental, puesto que puede contribuir a bajar los niveles de ansiedad, angustia y estrés que pueden experimentar.

v) Buena infraestructura, espacios acogedores y amplias áreas verdes

Se pudo apreciar que las dependencias de la Residencia poseían un patio con amplias áreas verdes dentro de las cuales se distribuían las casas de niños, niñas y adolescentes, las que, además, contaban con variados árboles frutales, juegos infantiles de distinta índole y una multi-cancha. Las casas, por su lado, se observaron acogedoras, con mobiliario adecuado y en buen estado, decoradas y personalizadas, con plantas en sus afueras -las que en algunos casos eran cuidados por niños/as y adolescentes- y tanto en espacios comunes como en las habitaciones, fue posible ver fotografías, cojines y otros elementos de decoración propios de cada niño/a y adolescentes que ahí vivían. En ese sentido, se les observó cómodos en sus espacios, tomando conocimiento incluso de que algunos habían tomado la iniciativa de pintar su habitación.

Así mismo, había mascotas al interior de la Residencia: un perro y un gato. Este elemento se destaca a raíz de la importancia que tienen los espacios adecuados y personalizados para el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran privados de



su medio familiar, por cuanto este elemento, que si bien puede parecer nimio, tiene relevancia directa en la manera en que se generan espacios de vinculación, pertinencia y seguridad, por lo que, sin perjuicio de lo expresado, se hace el llamado a la Residencia a invertir recursos en habilitar y acondicionar los espacios de la Residencia que se encuentran inutilizados tales como las antiguas salas de intervención/biblioteca y el área de la piscina, la que si bien se indicó no puede ser reparada, puede transformarse en otro espacio igualmente beneficioso para los niños, niñas y adolescentes.

vi) Conocimiento e información de medidas COVID. Dispensadores a la vista y mascarillas

Se constató durante la visita que en cada una de las casas existían dispensadores de alcohol gel a la vista y colgadores de mascarillas, así como elementos de limpieza. Así mismo se observó una adecuada socialización de las medidas de prevención de contagios por COVID-19 por parte de los niños, niñas y adolescentes, lo que fue evidenciado durante la interacción del equipo visitante con éstos, instancia en que algunos niños explicaron las medidas higiénicas necesarias para evitar contagios y se pusieron mascarillas para recibirles.

Sin perjuicio de lo anterior, existe ausencia de aplicación de protocolos de ingreso a personas externas y ajenas a la Residencia, como se verá a continuación, por lo que se insta a que la aplicación de medidas preventivas sea aplicada de manera transversal y en todas las áreas de la Residencia, tratando por todos los medios de evitar contagios por COVID-19.

11. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) Ausencia de protocolos COVID para personas que ingresan a la Residencia

Al comenzar el proceso de visita, resultó preocupante constatar que no se aplicó al equipo visitante ningún tipo de control de salud o se le sometió a alguna otra medida de prevención de contagio en contexto de la contingencia sanitaria nacional por COVID-19, no obstante lo cual se le permitió el ingreso al recinto sin dar cumplimiento alguno a los lineamientos dados por la octava versión del “Protocolo de actuación frente a la Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo Residencial y FAE de AADD” del SENAME el que se encontraba vigente al momento de la visita.

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



Este documento establece que, respecto a las visitas extraordinarias, toda persona que ingrese a la Residencia deberá hacerlo únicamente tras acceder a ser controlado por funcionarios destinados para esa labor dentro del recinto, lo que incluye lavado de manos, control de temperatura y aplicación de pauta epidemiológica.⁵

Esta omisión en el cumplimiento de los criterios de prevención de contagios al interior de las dependencias de la Residencia se constituye como un factor de riesgo en la protección efectiva del derecho a la salud de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, consagrado en el art. 24 de la Convención sobre los Derechos del Niño (en adelante la Convención), el que asegura de forma clara el “derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud”.⁶ Por cuanto la obligación de protección de la salud de niños, niñas y adolescentes no sólo se refiere al acceso a servicios de salud sino también a la prevención de enfermedades.

En ese sentido, el Comité sobre los Derechos del Niño (en adelante el Comité) en su Observación General N° 15 establece que *“todos los niños tienen derecho a oportunidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo en un contexto de bienestar físico, emocional y social al máximo de sus posibilidades”*⁷ por lo que resulta imperativo que la Residencia, en su rol de garante, adopte todas las medidas tendientes a asegurar en contexto del debido goce del derecho a la salud, las oportunidades de supervivencia a todos los niños, niñas y adolescentes que tienen bajo su cuidado, al máximo de sus posibilidades, incluidas todas las formas de prevención previstas para combatir los contagios por COVID-19.

Reforzando lo anterior, el mismo instrumento menciona la relevancia que toma el interés superior del niño en este contexto, por cuanto *“constituye una consideración de primer orden en todas las acciones que afectan a la infancia. Este principio debe respetarse en toda decisión en materia de salud relativa a niños individuales o un grupo de niños.”* Por lo que se insta a la Residencia a incorporar este principio tan fundamental a través de acciones concretas y oportunas de prevención en materia de salud, y que irriga las orientaciones técnicas del modelo residencial de “Hagámoslo juntos”, sobre la base de lo establecido por las Directrices de Cuidado Alternativo de las Naciones Unidas, que señalan:

⁵ SENAME (2020), “Protocolo de actuación frente a la Alerta Sanitaria por Coronavirus COVID-19 en Centros de Cuidado Alternativo

Residencial y FAE de AADD.” P. 17

⁶ Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Art. 24.1

⁷ Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 15 (2013)



“el interés superior del niño constituirá el criterio para determinar las medidas que hayan de adoptarse con relación a los niños privados del cuidado parental o en peligro de encontrarse en esa situación que sean más idóneas para satisfacer sus necesidades y facilitar el ejercicio de sus derechos, atendiendo al desarrollo personal e integral de los derechos del niño en su entorno familiar, social y cultural y su condición de sujeto de derechos”.

ii) Ausencia o inadecuado abordaje frente a situaciones críticas

Durante el curso de la visita se tomó conocimiento de la ocurrencia de diversas situaciones críticas, llamando la atención los casos de transgresiones en la esfera sexual entre pares al interior de la Residencia, por lo que se ahondó respecto a la manera en que eran abordados y más aún, de qué manera se prevenía la ocurrencia de este tipo de situaciones y cómo se incorporaba la óptica de reparación en el ámbito interventivo.

Durante la entrevista realizada a la Dirección, se indicó que la Residencia contaba con un protocolo específico para ello, sin embargo, se pudo corroborar que no existía claridad sobre herramientas de prevención y reparación y que se vislumbraban dificultades sobre la articulación efectiva con los programas de reparación.

Por otro lado, respecto de desajustes conductuales y/o emocionales, si bien se corroboró que se manejaban nociones generales respecto a los lineamientos entregados por el protocolo del SENAME que regula el abordaje de dichas situaciones, se hizo referencia a casos particulares en que, por el contrario, quedó en evidencia que en la práctica, el manejo de estas situaciones críticas no guarda relación con la aplicación de criterios entregados por el SENAME ni se condice con un enfoque mínimo de derechos.

Muestra de ello fue la solicitud de asistencia directa a Carabineros desde la Residencia para manejar un desajuste conductual y emocional de dos adolescentes, contexto en que se interpuso una denuncia por parte de la Residencia. en contra de ambas -lo que dio pie a su detención, permanencia en calabozo de una comisaría por orden del fiscal de turno, comparecencia en audiencia de control de detención ante el juzgado de garantía y otras situaciones asociadas al proceso penal respectivo- así como la falta de comunicación inmediata con los/as curadores de las adolescentes respecto al procedimiento policial y la situación en concreto, generándose un espacio criminalizador y revictimizante, lejano a las disposiciones establecidas para el manejo de situaciones críticas de tal entidad, refiriendo desconocer, así mismo, las consecuencias legales de dicho accionar en la vida de las adolescentes, restándole relevancia y gravedad al asunto.

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



Sobre esta materia, se constató de manera preocupante que existe desconocimiento y confusión sobre la aplicación del contenido de la “Norma técnica para la promoción del Bienestar, Prevención y Abordaje Integral de Desajustes Emocionales y Conductuales en Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes en cuidado alternativo residencial” de SENAME⁸ y las formas en que contempla el manejo y abordaje de situaciones críticas, lo que envuelve la seria posibilidad de que niños, niñas y adolescentes que presenten desajustes conductuales y emocionales dentro de la Residencia, puedan ser sujetos de situaciones vulneradoras o revictimizantes propiciadas por quienes tienen la obligación de cuidado y protección de sus derechos en todas las instancias.

En el último caso señalado, es evidente que se obvió la persistencia de la crisis y agitación psicomotora que podía suponer un riesgo grave para las adolescentes o para terceros, frente a lo que se debió llamar, de acuerdo a lo que señala el instrumento técnico indicado, al Servicio de Urgencias correspondiente al territorio de la Residencia y simultáneamente solicitar la presencia de Carabineros, quienes únicamente cumplen un rol de escolta a la ambulancia en caso de requerirse una, o de la persona designada desde la Residencia como acompañante del niño, niña o adolescente en el interior de la ambulancia en situaciones de mayor de riesgo.⁹

Sobre ello, el mismo documento técnico de SENAME es claro en señalar que, *“tomando en consideración que las experiencias de vulneración de derechos, así como la separación de las familias de origen y/o de los contextos de vida habituales, pueden ser experiencias de alto impacto emocional para los NNAJ, es fundamental que las residencias generen las condiciones necesarias para promover su bienestar y una óptima calidad de vida, y para evitar la aparición de estrés y situaciones revictimizantes que pudieran significar una situación crítica para el NNAJ”*.¹⁰

Por otro lado, sobre la incidencia de trasgresiones en la esfera sexual entre pares, resulta igualmente relevante referirse a la imperiosa necesidad de abordar con mayor esmero estas situaciones de manera multifactorial –especialmente en su origen– y no sólo de forma reactiva tras su ocurrencia, sin desatender el proceso posterior, tanto respecto de los niños/as y adolescentes agresores como de las víctimas, a quienes estos hechos suele afectar *“gravemente en su desarrollo, su educación y su integración social a medio y largo plazo”*.¹¹

⁸ 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” aprobada por los Departamentos de Salud Mental de DIPRECE y del departamento GES, Redes Compleja y líneas programáticas DIGERA Subsecretaría de Salud Pública y División de Atención Primaria de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

⁹ Ibid. P. 25

¹⁰ Ibid. P.8

¹¹ Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 13 (2011), párrafo 27.



En la misma línea, toma especial importancia remitirse, nuevamente, al principio del interés superior del niño, el que debe tenerse como consideración primordial en todas las medidas que se adopten concernientes a los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, es decir, *“velar por que el derecho se observe en todas las decisiones y medidas relacionadas con el niño. Esto significa que, en cualquier medida que tenga que ver con uno o varios niños, su interés superior deberá ser una consideración primordial a que se atenderá. El término “medida” incluye no solo las decisiones, sino también todos los actos, conductas, propuestas, servicios, procedimientos y demás iniciativas”*.¹² lo que debe tenerse presente incluso a la hora de manejar y abordar situaciones críticas de toda índole, debiendo armonizarse con las normas legales vigentes y los lineamientos ya establecidos por el SENAME.

iii) Falta de personal suficiente para el adecuado funcionamiento de la Residencia

Se observó que en lo relativo a la dotación de personal, la Residencia presentaba un déficit de funcionarios suficientes para responder a los requerimientos y necesidades de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado, pese a que de acuerdo a las orientaciones técnicas de SENAME, se *“exige contar con equipos dispuestos e imbuidos en la tarea, con capacidad para desarrollar acciones psico-socioeducativas en el espacio cotidiano, como también contar en la residencia con las condiciones de seguridad, calidad de vida y el bienestar de la población atendida”*.¹³

En relación a ello, se informó que existen dos duplas psicosociales, sin embargo ello no resulta suficiente para dar cumplimiento en óptimas condiciones al proceso de intervención de los niños, niñas y adolescentes, ya que tras un contagio masivo de funcionarios a finales del año 2020, como se mencionó previamente, debieron contratar a una trabajadora social que realizó un reemplazo en la Residencia de manera permanente, en atención a la carga laboral desproporcionada que enfrentan las duplas, debiendo esta última profesional hacerse cargo de tareas en carácter de “comodín” de acuerdo a lo expresado durante la entrevista.

Además, se corroboró que existe un/a solo/a ETD por casa, quienes trabajan en turnos de 7 días de trabajo por 7 días de descanso. Considerando que cada casa tiene un máximo de 10 niños, niñas y adolescentes en promedio, la existencia de un/a solo/a educador/a se traduce en una sobrecarga de labores, en tanto debe enfrentar de manera individual, el deber de velar por proveer de manera oportuna y adecuada, respuestas a las múltiples y distintas necesidades de los niños, niñas y adolescentes a su cargo, especialmente en contexto de contingencia sanitaria,

¹² Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 14 (2013).

¹³ Servicio Nacional de Menores (2019), “Línea de acción centros residenciales: Modalidad Residencias de Protección para Mayores con programa de protección especializado de intervención residencia (REM/PER)” p. 25

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



ya que cada uno de ellos tiene rutinas diferenciadas en términos de actividades escolares y recreacionales en torno a su ciclo vital.

Esta situación convierte en imperativo el poder contar con educadores/as de apoyo para cada casa, en orden a fortalecer las funciones de supervisión y acompañamiento, lo que es identificado desde la misma Residencia como una medida que ayudaría de manera sustancial, a proveer mejor cuidado a quienes se encuentran viviendo en ella.

A objeto de profundizar sobre este nudo, es pertinente poner de manifiesto que no existe dentro de la dotación de personal, un/a encargado/a de salud que cuente con formación o profesionalización en el área, pese a que 14 de los niños, niñas y adolescentes se encuentran con tratamientos farmacológicos por diagnósticos de salud mental, los que según se informó, se encuentran debidamente extendidos y supervisados por un psiquiatra, cuya pertinencia y dosis se encontraba siendo reevaluado caso a caso por un neuropsiquiatra de reciente incorporación a la Residencia. Sobre la administración de medicamentos, se tomó conocimiento de que la encargada de ordenar las dosis y dispensar las mismas, era la Directora, de profesión psicóloga, situación que resultó preocupante ya que, consultada en términos generales sobre el tipo de medicamentos que eran suministrados a los niños, niñas y adolescentes, demostró confusión y cierto grado de desconocimiento no sólo sobre los medicamentos sino sobre los diagnósticos de salud mental en virtud de las cuales se habían recetado los mismos.

Sobre esta falencia, las directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, indica que se debe velar por que *“los entornos de acogimiento residencial dispongan de cuidadores suficientes para que el niño reciba una atención personalizada y, si corresponde, para dar al niño la oportunidad de crear vínculos con un cuidador determinado. Los cuidadores también deberían estar distribuidos en el entorno de acogimiento de tal modo que se alcancen efectivamente sus fines y objetivos y se logre la protección del niño”*.

Además, se debe mencionar que la cantidad insuficiente de funcionarios tiene directa incidencia en el ejercicio del derecho contemplado en el art. 6 de la Convención, que contempla la garantía que tiene todo niño, niña y adolescente a la supervivencia y desarrollo en la máxima medida posible, entendiendo que el cumplimiento de los objetivos de intervención psico-socioeducativos encuentra parte de su sustento está en la misma residencialidad.

Así, las orientaciones técnicas de SENAME aplicable a esta Residencia indican que *“es preciso que los niños/as y adolescentes atendidos en la residencia perciban y se sientan partícipes de la vida en común en un lugar que acoge y da cabida a sentimientos de pertenencia y de ayuda mutua entre pares y con el personal a cargo, pues la comunidad residencial constituye un punto de anclaje, donde*



sus usuarios/as convivirán y tendrán oportunidad para su autoconfiguración como personas y para avanzar en el desarrollo de su autonomía y habilidades sociales”¹⁴

iv) Ausencia de un programa de capacitación permanente

A través de la entrevista realizada a la Dirección, se tomó conocimiento de que uno de los grandes óbices en el adecuado desarrollo de las labores asociadas al funcionamiento de la Residencia, dice relación con la falta de un programa de capacitación permanente que esté enfocado en brindar a los funcionarios las herramientas necesarias para enfrentar los requerimientos que devienen de la rutina propia de la Residencia, y/o para brindar mayor satisfacción a las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes que viven en ella.

Al indagar sobre ello, se señaló que, a la fecha de la visita, las/os ETD's habían estado recibiendo de manera semanal una capacitación remota denominada “vivir bien” sobre temáticas asociadas al cuidado de infancia, impartido por una terapeuta ocupacional del Hospital Padre Hurtado, sin embargo, desde el inicio de la pandemia no han existido otras capacitaciones. Teniendo ello presente, se evidenció una gran deficiencia en este aspecto, siendo de sumo relevante efectuar no sólo una capacitación sobre la implementación práctica de los distintos protocolos de SENAME como se observó a través de los nudos críticos previos, sino que es necesario generar una oferta programática de capacitaciones que cubra los requerimientos propios de la dinámica que se observa al interior de la Residencia, como por ejemplo, manejo de experiencias adversas y trauma complejo, prevención e intervención en situaciones de crisis, o cursos estratégicos referidos a los ámbitos de infancia gravemente vulnerada en sus derechos o que considere los perfiles y funciones que desempeña cada uno de los funcionarios.

A este respecto, resulta fundamental contar con personal preparado para proteger el bienestar y calidad de vida en el contexto residencial de protección, por lo que se hace hincapié en la estricta necesidad de implementar a la brevedad posible una planificación adecuada y permanente de capacitaciones, especialmente en observancia a los casos de vulneraciones entre pares y situaciones críticas que han ocurrido dentro de la Residencia en el periodo previo a la concreción de la visita de la Defensoría de la Niñez, por lo que es primordial poder entregar herramientas a lo menos mínimas a los funcionarios, que les permitan realizar su labor de la mejor manera posible.

En ese sentido, las Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de niños de las Naciones Unidas se han pronunciado en este sentido, destacando la relevancia de las

¹⁴ Ibid. P. 26

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



capacitaciones de quienes tienen el cuidado de niños, niñas y adolescentes¹⁵: *“Se debería brindar a todos los cuidadores capacitación sobre los derechos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, como el acogimiento de emergencia y el acogimiento fuera de su zona de residencia habitual. Se debería concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas. Los Estados también deberían proporcionar recursos suficientes y cauces apropiados para el reconocimiento de esos profesionales con objeto de favorecer la aplicación de estas disposiciones”.*

Además, destaca la importancia de contar con capacitaciones respecto a herramientas de manejo y abordaje de situaciones críticas, indicando que *“debería impartirse capacitación a todo el personal empleado por las agencias y los centros de acogida sobre cómo hacer frente a los comportamientos problemáticos, incluidas las técnicas de solución de conflictos y los medios para prevenir los actos de los niños que puedan causar daños a sí mismos o a terceros”.*¹⁷

Las mismas orientaciones técnicas para REM/PER contemplan la necesidad de capacitación permanente, entregando dicha obligación al Organismo Colaborador responsable del proyecto residencial, el que *“deberá proveer o facilitar la participación del personal en procesos de capacitación, a fin de actualizar y profundizar conocimientos y prácticas para la intervención con niños, niñas, adolescentes y las familias. En ese contexto, es relevante además organizar procesos de capacitación interna y acompañamiento sistemático por parte de los/as profesionales del proyecto a la labor de los(as) educadores(as)/cuidadores(as) (esto último, traducido en apoyo, orientación, interacción cotidiana y otras acciones de acompañamiento dentro de las rutinas diarias)”.*¹⁸ Así también es claro en indicar que *“se deberá desarrollar un plan de capacitación permanente, que considere la relevancia del rol del cuidador(a)/educador(a) en el proceso de reparación y restitución de derechos de los niños, niñas y adolescentes”.*

A mayor abundamiento, 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.¹⁹

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

¹⁵ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 114-115 y 128.

¹⁷ Ibid. Párr. 115.

¹⁸ Servicio Nacional de Menores (2019), “línea de acción centros residenciales: Modalidad Residencias de Protección para Mayores con programa de protección especializado de intervención residencia (REM/PER)” p.53.

¹⁹ Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.3.



garantizar los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes residentes y evitar su revictimización.

v) Ausencia de plan o programa de cuidado de equipo

Tras consultar respecto a si la Residencia contaba con un plan o programa de cuidado de equipo, refirió que se había establecido un convenio con el Hospital Padre Hurtado que incorporaba talleres de yoga y autocuidado, pero en contexto de la contingencia sanitaria por COVID-19 fue suspendido, por lo que no contaban con un programa propiamente tal.

Es importante no desatender y postergar este ámbito tan relevante, entendiendo que la situación sanitaria 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 alternativo de niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos.

Esto, indudablemente, impacta y repercute en su salud integral, pudiendo generar enfermedades laborales -especialmente en el ámbito de la salud mental-, alta rotación de personal y consecuentemente, afectar negativamente el cuidado e intervención brindada.

Se requiere contar con un programa formal, robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención, cuidadores de trato directo y otros funcionarios de la Residencia. En el mismo sentido lo revela también la norma técnica de SENAME respecto de los REM/PER, indicando que *“Las actividades de autocuidado están dirigidas a descomprimir las sensaciones, sentimientos y emociones relacionadas con el trabajo en la residencia, que puedan experimentar los diversos profesionales, técnicos y personal administrativo, orientándoles en el desarrollo de estrategias de afrontamiento, de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo en el equipo, a fin de prevenir el riesgo de sufrir de burnout o desgaste profesional. En este punto, es fundamental poder relevar el desarrollo de factores autoprotectores, en virtud de la necesidad de cuidarse para poder cuidar a otros”*.²⁰

En la misma línea, también es necesario favorecer la permanencia en el tiempo de mecánicas y estrategias que permitan propender a la generación de un clima de buen trato fundamental en el cuidado e intervención psicosocial de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, por lo que la existencia de situaciones laborales saludables, de aprendizaje y de

²⁰ Servicio Nacional de Menores (2019), “Línea de acción centros residenciales: Modalidad Residencias de Protección para Mayores con programa de protección especializado de intervención residencia (REM/PER)” p. 55

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



retroalimentación, que contribuyan de manera afectiva a la calidad del trabajo técnico realizado al interior de la Residencia, toma un carácter imperioso.

Lo anterior se relaciona, primeramente, con lo dispuesto en la Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes²¹, el que indica la necesidad de dar acompañamiento a los cuidadores, en el sentido de “proveer apoyo y contención a los cuidadores. Los equipos profesionales, formados por recursos humanos idóneos, deberán orientarlos para que logren sostener y mejorar en el tiempo el cuidado de niños, niñas y adolescentes”²² lo que no sólo dice relación con capacitaciones, sino también con medidas de cuidado de equipo.

Ello se encuentra en concordancia con lo señalado por las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños de las Naciones Unidas, que indica como prioridad que *“El niño debe ser tratado en todo momento con dignidad y respeto y debe gozar de una protección efectiva contra el abuso, el descuido y todas las formas de explotación, ya sea por parte de sus acogedores...”*²³ por lo que resulta del todo pertinente materializar esfuerzos para poder alcanzar dicho estándar, a través del debido cuidado institucional de los funcionarios de la Residencia.

La planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues resulta un hecho conocido que el trabajo con temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en infancia en contextos de vulnerabilidad, presenta características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado.

vi) **Falta de oferta programática recreacional y falta de priorización de preparación para la vida independiente.**

Se apreció con ocasión de la visita, que al interior de la Residencia existían pocas actividades recreativas y de esparcimiento para los niños, niñas y adolescentes más allá de tener a su disposición las áreas verdes y los juegos dispuestos en ellas, no mencionándose actividades específicas como talleres o jornadas deportivas, además de no existir mayor vinculación con el entorno social y comunitario, lo que se ha visto acrecentado en contexto de pandemia.

²¹ RELAF y UNICEF (2011) “Guía de estándares para el personal de las entidades públicas y privadas que se ocupan de la protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.”

²² Ibid. Pág. 23. Párr. 63.

²³ Ibid. Párrafo 12

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



En este sentido, es fundamental generar diversos talleres y actividades dentro de la Residencia, fomentando el uso de otros espacios de esta que se encuentran inutilizados tales como la biblioteca/gimnasio que al momento de la visita estaba siendo usada como bodega.

Por otra parte, si bien se entiende que las actividades en el exterior de la Residencia hayan disminuido en contexto de crisis sanitaria durante las fases 1 y 2 del plan paso a paso del MINSAL, resulta fundamental que, frente al eventual avance a otras fases, los niños, niñas y adolescentes puedan participar activamente en su entorno social y comunitario, adoptando para ello todas las precauciones sanitarias pertinentes.

Respecto a ello, es menester hacer presente el derecho de todo niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad y a participar libremente en la vida cultural y en las artes, consagrado en el art. 31 de la Convención. Así mismo, la Residencia debe velar por “el respeto del derecho de los niños (...), a desarrollarse mediante el juego y las actividades de esparcimiento y por qué se creen oportunidades para tales actividades en el entorno de acogimiento y fuera de él. Deberían fomentarse y facilitarse los contactos con los niños y otras personas de la comunidad local”.²⁴

Por otro lado, durante la entrevista a la Dirección se ahondó respecto a la situación de eventual egreso de adolescentes y de qué forma se ha posibilitado la obtención de herramientas para una vida independiente. Sobre ello, se observó que sólo 2 adolescentes están recibiendo apresto y capacitación laboral, pero respecto a lo que la Residencia en sí no tenía mayor injerencia o preocupación, ni se generaban instancias de manera interna o en coordinación permanente con otras organizaciones que pudieran prestar colaboración a ese respecto, existiendo una escasa preparación para la vida independiente como eje transversal para todos los niños, niñas y adolescentes (de acuerdo a su desarrollo progresivo) o a través de otras instancias y actividades formales para los más grandes, como apresto laboral, capacitación sociolaboral y posibilidades de formación en oficios.

Al respecto, es importante señalar que la autonomía progresiva y la preparación para la vida independiente debiese ser un ámbito transversal de trabajo con todos los niños, niñas y adolescentes como parte fundamental de su plan de intervención individual, de modo que puedan recibir la orientación y el apoyo necesario para el desarrollo de sus proyectos de vida, de acuerdo con sus intereses y necesidades.

²⁴ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 85.



Además, con quienes la vida independiente se vislumbra como la única alternativa de egreso, esto debiese estar especialmente reforzado y, conforme a los protocolos de Sename para OCAS, en orden a contribuir a su autovalencia.

vii) Ausencia de protocolos específicos y protocolos vigentes deficientes

En el desarrollo de la visita, se advirtió que los protocolos de SENAME que regulan gran parte del funcionamiento de la Residencia, parecían no estar totalmente socializados entre los funcionarios, por lo que resulta de sumo relevante indicar que este proceso es fundamental, ya que dichos documentos tienen como objetivo guiar la actuación de los funcionarios de manera oportuna y eficiente, quienes deben conducirse acorde a los procedimientos que fueron establecidos por su pertinencia técnica y concordancia con el modelo de intervención, lo que, en definitiva, permite proteger y asegurar de manera efectiva los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Así, la socialización de estos procesos y documentos con el personal es fundamental, pues su adecuada implementación requiere que todos se encuentren debidamente informados sobre su existencia y las exigencias que imponen.

A su vez, respecto de los protocolos de elaboración interna de la Residencia, se solicitó la remisión de varios de ellos, enviando para conocimiento de la Defensoría de la Niñez el protocolo de intervención con hermanos -que al momento de la entrevista se señaló que no existía-, el protocolo para abordar situaciones de crisis y el protocolo para prevenir el maltrato institucional. Al análisis de estos documentos, es posible levantar que, de manera transversal, carecen de lineamientos con el debido respaldo técnico, respondiendo a una estructura de enumeración mecánica de pasos y criterios que no poseen profundización o contexto, ni contemplan formas de abordar la complejidad de las materias de que tratan de acuerdo a la dinámica propia de la Residencia, y si bien parten en términos generales de lineamientos básicos de infancia y adolescencia, no guardan estricta relación ni con estándares internacionales ni con lo estipulado por el SENAME en su batería de protocolos al efecto.

Al respecto, es importante recordar que contar con protocolos pertinentes y adecuados es esencial para orientar y unificar la actuación de los funcionarios(as) que se desempeñan en la Residencia, ante diversas situaciones, para garantizar respuestas oportunas y apropiadas, así como el pleno respeto a los derechos de las niñas y adolescentes que allí se encuentran. En esta línea, Sename, en los referidos protocolos para OCAS, señala que, para la internalización e incorporación de estos en las residencias, *“es necesario que cada equipo los analice en reuniones técnicas, y puedan efectuar los ajustes e instalación de los procedimientos requeridos, a fin de facilitar y optimizar el trabajo con los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a sus características (edad, sexo,*



*interculturalidad, otras). Conjuntamente, se debe garantizar la participación de la población atendida en la aplicación de estos instrumentos, propiciando e integrando sus opiniones en los diversos procesos. Por su parte, los/as profesionales de las Unidades de Protección y Restitución de Derechos deberán asesorar y supervisar el uso y aplicación de estos protocolos”.*²⁵

En este punto se debe hacer hincapié en la importancia de respetar y cumplir el “plan de mejora” que fue remitido conjuntamente con los protocolos internos mencionados, y que se habría elaborado a raíz de la intervención del SENAME a través de la labor de supervisión técnica, disponiéndose la necesidad de revisar, actualizar y socializar los protocolos tanto con los funcionarios como con los niños, niñas y adolescentes.

viii) Falta de instancias de participación formales para niñas, niños y adolescentes

Si bien se mencionó que en el mes de febrero de 2021 se elaboró un protocolo de convivencia con la participación de los niños, niñas y adolescentes, como fue mencionado previamente en el apartado de fortalezas y buenas prácticas, se tomó conocimiento de que en general, existían insuficientes instancias formales de participación en que los/as niños/as y adolescentes pudieran expresar su opinión.

A este respecto, se informó que existía un cuaderno de quejas y reclamos en las oficinas administrativas como único medio de participación formal para los niños, niñas y adolescentes, no obstante, lo cual ellos tendrían la libertad de acercarse directamente a hablar con la Directora para manifestar lo que estimen pertinente en el día a día. Al consultar sobre mecanismos formales de denuncia que tuvieran a su disposición, se indicó que el medio para ello eran las reuniones semanales de casas en las que a veces participaba la directora.

Es esencial que los niños/as y adolescentes puedan expresarse e incidir en aspectos de su vida cotidiana al interior de la Residencia, y que el medio establecido, es decir, el cuaderno de quejas y reclamos, resulta de plano insuficiente ya que se encontraba en un lugar poco apto para asegurar privacidad o un medio seguro para expresarse sin presiones de ningún tipo, además de no considerar que dentro de la Residencia hay niños que no poseen lectoescritura, dejándolos ajenos al mecanismo.

En la materia resulta importante recordar que los organismos colaboradores deben implementar medios a través de los cuales *“Debería respetarse plenamente el derecho del niño a ser oído y a que sus opiniones se tengan debidamente en cuenta de forma adecuada a su desarrollo*

²⁵ Sename. (2016). Protocolos de Actuación para Residencias de Protección de la Red Colaboradora de Sename. P.3



*evolutivo y sobre la base de su acceso a toda la información necesaria*²⁶, lo que también está consagrado en la Convención.²⁷

A su vez, llama la atención que se naturalizaba desde la Residencia, una serie de actuaciones que, para asegurar la protección de los niños, niñas y adolescentes, se materializaban en formas de intromisión en la vida privada de éstos, no quedando claro si tales medidas eran previamente socializadas con los niños/as y adolescentes afectados o si respondían a un criterio de mera arbitrariedad, las que respondían a un límite difuso sobre la supervisión al acceso de redes sociales y a internet; la revisión aleatoria de teléfonos celulares e incluso, el monitoreo de conversaciones con familiares o vínculos significativos.

Sobre ello, el art. 16 de la Convención es claro en señalar y resguardar el 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.

Sería positivo que, más que prohibir el uso de celulares, plataformas digitales de redes sociales o contenidos de televisión, se pudiera acompañar, orientar e informar a los niños, niñas y adolescentes en el debido uso de algunas de estas herramientas de la información, de modo que puedan ejercer sus derechos a la participación y a la información de manera armoniosa y compatible con la protección que se les pretende brindar, de acuerdo a su autonomía progresiva e interés superior.

Lo anterior es particularmente relevante en la actualidad, ya que las plataformas virtuales y digitales forman parte de la vida cotidiana de todas las personas, especialmente de los niños, niñas y adolescentes, y juegan un rol crucial en el acceso y transmisión de información y cultura, por lo que impone el desafío y la necesidad de mediar debidamente el acceso de los niños, niñas y adolescentes, así como su seguridad en línea.²⁸

ix) Deficiencias relativas al Plan de Intervención Individual y disparidad respecto a la existencia y socialización de objetivos

Se visualizó un importante nudo crítico respecto de los planes de intervención individual de niños, niñas y adolescentes, lo que fue igualmente levantado por el Programa mi Abogado en

²⁶ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, Párr. 6

²⁷ Naciones Unidas (1989). Convención sobre los Derechos del Niño, art. 12

²⁸ Naciones Unidas. (2013). Observación General No.17 sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes (artículo 31).

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



una reunión sostenida tras la visita y que, de acuerdo al plan de mejora remitido a la Defensoría de la Niñez por la propia Residencia, también se trata de un elemento sobre el que SENAME ha levantado alertas a través de sus supervisiones técnicas, instándoles a que se actualicen los planes de intervención individual, sino que exista coherencia entre objetivos e intervenciones.

Durante el curso de la entrevista realizada, especialmente en torno al relato de los casos de transgresiones sexuales entre pares, desajustes conductuales y/o emocionales y respecto del traslado de un adolescente al CREAD Pudahuel, se tomó conocimiento de que de manera previa a la visita, la comunicación y relación de la Residencia con los curadores Ad Litem de los niños, niñas y adolescentes del Programa Mi Abogado, se había visto erosionada por múltiples situaciones relacionadas a discrepancias en el abordaje y manejo de las situaciones indicadas de parte de la Residencia, lo que luego fue corroborado por el equipo de curadores, informando que ello se debería a respuestas insuficientes en el ámbito interventivo, lo que generaba preocupación.

En esa línea y según lo consultado por la Defensoría de la Niñez a través de las entrevistas realizada a la Dirección y a los niños, niñas y adolescentes, existe una seria disparidad respecto a la socialización de los objetivos de intervención, así como respecto de la existencia misma de éstos o de los planes de intervención individual para cada niño, niña y adolescente que vive en la Residencia, lo que además incide en la forma de reaccionar por parte de la Residencia, en términos interventivos, ante situaciones críticas y/o de gravedad. Ello deja entrever que no se realizarían intervenciones psicosociales de manera regular y sistemática con los niños/as y adolescentes y que respondería más bien a una dinámica más reactiva.

De acuerdo a las Orientaciones Técnicas, las duplas psicosociales son las encargadas y responsables, como una de sus principales funciones y tareas, de la ejecución de los planes de intervención individual con los niños, niñas y adolescentes.²⁹ Esto requiere de espacios planificados y sistemáticos para la intervención psico-socio-educativa, terapéutica y de fortalecimiento familiar, con las/os niñas/os y adolescentes y con sus adultos significativos, mediante sesiones, talleres (individuales y grupales) y visitas domiciliarias³⁰, entre otras actividades.

Así mismo, el mismo documento indica que *“la Convención sobre los Derechos del Niño, los demás tratados internacionales en la materia ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, y las leyes dictadas conforme a ellos, asegurando las condiciones que otorguen el necesario bienestar*

²⁹ Servicio Nacional de Menores (2019), “línea de acción centros residenciales: Modalidad Residencias de Protección para Mayores con programa de protección especializado de intervención residencia (REM/PER)” p. 60.

³⁰ Ibid. P. 42 y 43



*biopsicosocial, así como la efectividad de sus derechos y las condiciones ambientales y oportunidades que los niños, niñas y adolescentes requieren según su etapa de desarrollo, mediante una intervención oportuna y de calidad*³¹ poniendo de relieve la especial importancia que tiene en la vida de niños, niñas y adolescentes el proceso interventivo que se estructura al interior de la Residencia de protección.

12. 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°474/2021, de fecha 16 de junio de 2021, dirigido a REM PER Hagámoslo Juntos; Oficio N°475/2021, de fecha 16 de junio de 2021, dirigido al SENAME, en los cuales se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados. En todos ellos se remitieron recomendaciones en torno a los nudos críticos identificados.

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

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

I) A la Residencia “REM PER Hagámoslo Juntos” (Oficio N°474/2021)

1. En cuanto a la ausencia protocolos COVID para personas que ingresan a la Residencia:

³¹ Ibid. P. 4



- a. **Implementar, de manera urgente, los controles y medidas de prevención de contagios en el ingreso de cualquier persona a la Residencia, con estricta sujeción a lo establecido por los protocolos vigentes del Servicio Nacional de Menores al efecto y las recomendaciones generales del Ministerio de Salud.** Ello debe hacerse extensivo no sólo a las visitas extraordinarias, sino a toda persona que ingrese desde el exterior de la Residencia, incluyendo a los funcionarios que trabajan en ella, debiendo llevarse un registro detallado de los datos recopilados y un archivo de las pautas epidemiológicas levantadas.
2. **En cuanto a la ausencia o inadecuado abordaje frente a situaciones críticas:**
 - a. **Planificar, gestionar e implementar, de manera urgente, una jornada de capacitación y socialización de la norma técnica del Servicio Nacional de Menores respecto al manejo de situaciones críticas** con todos los funcionarios de la Residencia, debiendo generarse los respectivos verificadores. Sobre ello, se insta a la generación de flujos de trabajo pre-establecidos de respuesta frente a estas situaciones que permitan cautelar los derechos de los niños, niñas y adolescentes involucrados.
 - b. **Generar, en el corto plazo, estrategias de coordinación efectiva con los programas de reparación de referencia,** en orden a mejorar la eficacia de las derivaciones realizadas y generar una estructura de trabajo colaborativo que permitan aunar esfuerzos en la protección de los niños, niñas y adolescentes que lo requieran.
 - c. Solicitar, en el corto plazo, acompañamiento y supervisión especializada de parte del Servicio Nacional de Menores y otras instituciones afines, en el mejoramiento del protocolo de abordaje de transgresiones en la esfera sexual de niños, niñas y adolescentes, a objeto de mejorar los procesos interventivos, priorizando un enfoque de derechos humanos en la prevención, detección, abordaje y reparación de tales situaciones al interior de la Residencia.
 3. **En cuanto a la falta de personal suficiente para el adecuado funcionamiento de la Residencia:**
 - a. Gestionar, con urgencia, la contratación de personal de apoyo que permita ampliar la dotación de educadores de trato directo en la Residencia, con el objetivo de fortalecer los turnos de trabajo dentro de las casas en las que viven los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado.
 - b. Promover y gestionar, a corto plazo, la contratación de un profesional de la salud que pueda colaborar con el control, administración y suministro de medicamentos a niños, niñas y adolescentes bajo tratamiento farmacológico.
 4. **En cuanto a la ausencia de un programa de capacitación permanente:**



- a. **Elaborar e implementar, con sentido de urgencia, un robusto programa de capacitaciones y/o talleres para los funcionarios**, orientado a la adquisición de herramientas asociadas al mejor desempeño de sus labores, tales como abordaje e intervención en crisis, manejo de experiencias adversas y trauma complejo y toda otra temática relevante de acuerdo a las características propias de la Residencia y los requerimientos de los niños que viven en ella. Para ello, es importante levantar información sobre las necesidades específicas de los funcionarios para que sea considerado de manera prioritaria en su estructuración.
 - b. **Realizar las coordinaciones técnicas** operativas necesarias, a corto plazo, para que la mayor cantidad de funcionarios puedan asistir a las capacitaciones, a objeto de procurar la mayor sociabilización posible de los contenidos del programa.
5. **En cuanto a la ausencia de plan o programa de cuidado de equipo:**
- a. **Elaborar e implementar, a corto plazo, un programa de cuidado de equipo** que aborde las necesidades de los funcionarios, proveyendo para ello de todos los medios técnicos que permitan concretarlo, incluyendo que las actividades que contemple sean realizadas por profesionales especializados en la materia y la coordinación logística que asegure la más amplia asistencia por parte del equipo a las instancias comprendidas dentro del programa.
6. **En cuanto a la falta de oferta programática recreacional y falta de priorización de preparación para la vida independiente:**
- a. **Elaborar y ejecutar, a corto plazo, un plan de actividades recreativas** que -en atención al ciclo vital y requerimientos de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia- permitan satisfacer la necesidad de desarrollo integral en relación con el descanso, juego y esparcimiento.
 - b. **Incorporar, con urgencia, dentro del proceso interventivo** de los niños, niñas y adolescentes, instancias que les permitan desarrollar su autonomía progresiva, poniendo énfasis en ampliar la cartera de actividades relacionadas a cursos, capacitaciones y talleres de apresto laboral para adolescentes vinculadas a la autovalencia y preparación para la vida independiente.
7. **En cuanto a la inexistencia de protocolos específicos y protocolos vigentes deficientes:**
- a. **Ejecutar, al corto plazo, la revisión, adaptación y actualización de todos los protocolos que rigen el funcionamiento de la Residencia**, priorizando su compatibilidad con estándares



internacionales de derechos humanos sobre infancia y adolescencia y con las orientaciones técnicas y protocolos ya confeccionados por el Servicio Nacional de Menores. Para ello se sugiere establecer un orden de prelación respecto a aquellos protocolos que inciden en hitos críticos como lo son el de abordaje de situaciones críticas y el de actuación ante vulneración de derechos.

8. En cuanto a la falta de instancias de participación formales para niñas, niños y adolescentes:

- a. **Elaborar e implementar, al corto plazo, y a través de la debida supervisión de SENAME, otros espacios formales y periódicos de participación** para los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia que responda a las formas en que ellos mismos elijan para hacer valer su opinión o realizar denuncias, como reuniones, asambleas, representantes o cualquier otra forma que les parezca pertinente.
- b. **Implementar mejoras, en el corto plazo, en la utilización del libro de sugerencias y reclamos** o a través de la instalación de un buzón, que implique que se encuentre accesible para todos, neutral, conocido y que permita la debida privacidad y seguridad en el proceso de opinión de niños, niñas y adolescentes.
- c. **Ejecutar mejoras, en el corto plazo, respecto de las formas en que se realiza la supervisión del acceso controlado a medios de comunicación** e información masiva tales como plataformas digitales, redes sociales y televisión, debiendo elaborar un sistema de acompañamiento y orientación respecto de la utilización de éstos y cuyas medidas deberán ser socializadas y retroalimentadas por los niños, niñas y adolescentes.

9. En cuanto a las deficiencias relativas al Plan de Intervención Individual y disparidad respecto a la existencia y socialización de objetivos:

- a. **Priorizar, con sentido de urgencia, que todos y cada uno de los niños, niñas y adolescentes bajo su cuidado cuenten con un plan de intervención individual adecuado**, que compatibilice los objetivos con el proceso de intervención de acuerdo a las necesidades y características propias de cada uno de ellos. Además de lo cual deberá velarse por la actualización y revisión de los planes ya existentes.
- b. **Establecer, al corto plazo, un plan de trabajo colaborativo con el Programa Mi Abogado** que permita generar vías de comunicación expeditas y claras y un medio de retroalimentación efectiva y periódica que propenda a la protección del bienestar integral de niños, niñas y adolescentes



II) Al Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 474/2021)

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

13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A raíz de la información levantada durante las entrevistas efectuadas, referente a las situaciones de los niños/as y adolescentes de iniciales [REDACTED] [REDACTED] y [REDACTED]; [REDACTED] y de [REDACTED], se coordinó y mantuvo una reunión interinstitucional con el Programa Mi Abogado de la Región Metropolitana perteneciente a la Corporación de Asistencia Judicial. Como se indicó, esta reunión se desarrolló el día 15 de abril de 2021 y contó con la asistencia de la coordinadora regional, doña Marcela Gaete y su asistente Melissa Meza, así como de los curadores Ad Litem respectivos, Marioly Herrera, Carla Ricci, Pablo Gonzalez y Roney Rojas. Dicha instancia tuvo por objeto recabar mayores antecedentes sobre las situaciones levantadas, conocer el estado actual de los casos y la forma en que habían sido abordados en el ámbito proteccional, lo que también permitió conocer con mayor profundidad la visión de los curadores sobre los nudos críticos identificados y aquellos que habían sido pesquisados desde su perspectiva, generándose una instancia nutritiva y necesaria en miras al trabajo colaborativo y a la generación de acciones conjuntas.

JSG

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: Agosto 2021