



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	Residencia Los Avellanitos
Fecha de la visita:	09 de marzo de 2022

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	5
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	6
9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA.....	6
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	7
11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO	7
12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO	8
13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES.....	14
14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	20

1. INTRODUCCIÓN

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



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

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

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la **Residencia Los Avellanitos**, de la **comuna de Colina**, **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 superior¹.

Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la

¹ Ley N° 21.067, artículo 2.



atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

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

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

3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

Con fecha 09 de febrero de 2022 se toma conocimiento de la carta emitida por una ex trabajadora de la Residencia “Los Avellanitos”, de fecha 09 de noviembre de 2021. En ella, expone hechos constitutivos de vulneraciones de derechos hacia niños, niñas y adolescentes y negligencia por parte de los responsables de la administración y supervisión técnica del establecimiento. Los principales aspectos relatados se relacionan con temas de administración y financiamiento de la Residencia, instancias de participación de trabajadores(as) y niños, niñas y adolescentes, higiene, condiciones laborales, intervención, infraestructura y seguridad, salubridad, salud, alimentación, calefacción y supervisiones técnicas, entre otros.

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

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

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



Del mismo modo, se tomó conocimiento de la carta de renuncia de otra ex funcionaria de la Residencia, de fecha 12 de noviembre de 2021. En dicho documento, expone conductas negligentes en el cuidado y protección de los niños, niñas y adolescentes residentes, las cuales si bien fueron informadas a los responsables correspondientes (dirección y jefatura administrativa), en su mayoría, habrían sido *“minimizadas, encubiertas o no resueltas”*. Incluso a las medidas dispuestas por la supervisora técnica, en su momento, no se le dieron continuidad, según se señaló en el documento. Dentro de los ámbitos abordados, se encuentran **temas de infraestructura, higiene, condiciones laborales, salud, financiamiento, supervisiones, administración y manejo presupuestario, en aspectos como condiciones peligrosas de infraestructura, deficiencia en la provisión de artículos básicos de higiene para niños, niñas y adolescentes. Además, denuncia maltrato laboral e insuficiente dotación de personal para cubrir las necesidades de cuidado y sobrecarga laboral, entre otras situaciones.**

A su vez, la Directora del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante Servicio de Protección Especializada) [REDACTED] realizó una denuncia en Fiscalía con fecha 21 de enero de 2022, por graves hechos ocurridos en la Residencia (RDS) “Los Avellanitos” desde el año 2020 a la fecha. La denuncia se basó en antecedentes ingresados en la página web de la institución, coincidente con los hechos denunciados por las ex trabajadoras de la Residencia.

En vista de los preocupantes antecedentes mencionados, la Defensoría de la Niñez realizó una visita reactiva presencial a la Residencia.

Tipo de visita		
<input type="checkbox"/> Planificada	<input checked="" type="checkbox"/> Primera Visita	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input checked="" type="checkbox"/> Reactiva	<input type="checkbox"/> Visita de Seguimiento	<input type="checkbox"/> Remota

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

Profesional visitante 1 y encargado(a) de visita:	Francisca Parra, psicóloga Sede Central
Profesional visitante 2:	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central

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



Profesional visitante 4	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
-------------------------	---------------------------------------

5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Tipo de establecimiento:	Residencia de Protección
Nombre del proyecto:	Los Avellanitos
Nombre de la institución a cargo:	Fundación de Ayuda al Niño Limitado - COANIL
Tipo de administración:	Organismo colaborador acreditado
Modalidad de intervención:	RDS-PRE-PRD (Residencia de protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia)
Población destinataria:	Niños, niñas y adolescentes con discapacidades severas o profundas, de 6 a 18 años.
Director/a:	Irma Pinochet Ponce (S)

6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, un recorrido para la observación general del establecimiento, y el levantamiento de información con personal de la residencia.

Así, el equipo visitante hizo un recorrido por sus dependencias, tanto por áreas de uso común (como cocina, lavandería, oficinas, y patio), y las habitaciones que alojaban a niños, niñas y adolescentes.

En términos generales, la Residencia se encontraba en un sector rural de la Región Metropolitana, y contaba con espaciosa instalaciones y áreas verdes. Estaba compuesta por una casa donde se alojaba a los 11 niños, niñas y adolescentes. La casa contaba con varios dormitorios, la mayoría de estos compartidos, espacios comunes y patio.

Demás aspectos relativos a la infraestructura serán abordados a propósito de las fortalezas y los nudos críticos.



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

Conforme a esta particular metodología de visitas, se realizó una entrevista a la Directora subrogante de la Residencia, en base a una pauta semiestructura diseñada para ello, denominada **“Ficha Institucional a Residencia de Protección”**. A modo general, se conversó acerca de los distintos ámbitos del funcionamiento de la residencia y condiciones en la que se encontraban los niños y adolescentes, medidas sanitarias implementadas a propósito del Covid-19, antecedentes sobre vulneraciones de derechos de los que se tuvo noticia, entre otros aspectos.

8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Es importante señalar que se tomó la decisión de no efectuar entrevistas u otras formas de levantamiento de información directa con los niños y adolescentes en esta instancia dado que, al momento de la visita, no se contaba con protocolos e instrumentos adecuados a sus características y necesidades. Al respecto cabe recordar que la Residencia acoge a niños, niñas y adolescentes que presentan discapacidad grave o profunda y, junto a ello, variadas patologías médicas, por lo cual se requiere contar con una metodología especializada que permita garantizar su participación, resguardando en todo momento su seguridad y bienestar integral.

En este sentido, la Defensoría de la Niñez se encuentra en proceso de construcción de un Mecanismo que permita la participación plena y efectiva de todos los niños, niñas y adolescentes, sin discriminación, considerando sus diferencias y asegurando la igual protección y ejercicio de sus derechos. Sin embargo, hasta contar con los debidos protocolos e instrumentos que permitan lo anterior, se velará por evitar cualquier situación de sobre intervención y exposición que pudiera significar una revictimización y causar perjuicio a los niños, niñas y adolescentes.

9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA

A partir de la visita realizada, a través de la observación y la entrevista realizada a la Directora, fue posible identificar aspectos positivos de la Residencia, los cuales serán abordados en el apartado 11 del presente informe.

De igual forma, se detectan nudos críticos tanto a nivel de infraestructura, dotación de personal y seguridad. Cabe hacer presente, que a la Defensoría de la Niñez le preocupa especialmente, el eventual cierre de la Residencia, todos aspectos detallados en el punto 12 del presente informe.



10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, si bien se identificaron situaciones graves que implicaban una vulneración a los derechos de las niñas y niños que se encontraban en la Residencia, por el carácter y la urgencia de estas, se abordaron mediante acciones administrativas urgentes, descritas en el apartado 14 del presente informe. Dado que no se detectaron vulneraciones constitutivas de delito, no se presentaron denuncias.

11. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) Buena recepción y disposición del personal ante la visita

En primer lugar, se destaca la buena disposición que tuvo el personal de la Residencia que estaba presente durante la visita realizada, incluyendo a la Directora (S) y la Jefa de Residencia. Lo anterior se vio reflejado en una actitud de apertura y constante colaboración durante las entrevistas y conversaciones sostenidas, los cuestionarios realizados y, en general, a lo largo de todo el proceso de visitas.

ii) Amplio espacio de la Residencia

Al realizar la visita constató que la Residencia cuenta con un amplio espacio de jardín y área verde, para la recreación de los niños, niñas y adolescentes.

No obstante, cabe señalar que aspectos de este punto también constituyen nudos críticos, los que serán desarrollados en el siguiente apartado.

iii) Positiva relación con el intersector

De acuerdo a lo comunicado por la Directora (S), la Residencia se relacionaría positivamente con el intersector en términos generales, a través de distintas instancias como el área de salud, educación y municipal, sólo dieron cuenta de que la Posta Rural se ha retrasado en otorgar horas médicas a los niños, niñas y adolescentes residentes. No obstante aquello, la mayoría de los niños, niñas y adolescentes mantendrían atenciones médicas en el CESFAM de Colina.



Asimismo, señala que tendrían un convenio con ambulancia que presta servicio para situaciones complejas, que sería gestionado a través de la Fundación COANI, ahora bien, este punto se abordará en nudos críticos en razón de algunos elementos que requieren de su observación y mejora.

Además, se informó que los niños, niñas y adolescentes de la Residencia habrían participado de talleres municipales artísticos y culturales durante el año 2021, y de actividades sociales y recreativas, como salidas al zoológico.

12. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

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

i) **Deficientes y precarias condiciones de infraestructura, equipamiento, mantenimiento y aseo**

A través de la visita realizada, fue posible evidenciar que el tamaño y distribución del inmueble no respondía a los requerimientos mínimos de los niños, niñas y adolescentes que allí viven, en tanto se observó que las dependencias son demasiado pequeñas e insuficientemente equipadas para las labores y actividades diarias, tanto de los niños, niñas y adolescentes como de los y las funcionarios(as).

Así también fue posible observar **desorden y falta de aseo generalizado en distintos espacios, mobiliario insuficiente y en malas condiciones, servicios higiénicos rotos e insalubres, puertas y paredes rotas, vidrios trizados sin contenciones o reparaciones, ausencia de espacios y material para estimulación y rehabilitación, insuficientes juegos/juguetes y otros elementos de recreación, escaso acceso a material tecnológico y educativo, y poca variedad y stock de alimentos en despensa y refrigeradores.** Más aún, llamó profundamente la atención el **secado de toda la ropa interior de los adolescentes en ramas de un árbol, pese a contar con cables para dicho propósito** y no fue posible visualizar ningún tipo de ajuste razonable dentro de las instalaciones.

Lo anterior es preocupante, considerando lo dispuesto en las Orientaciones Técnicas elaboradas por Sename para las Residencias de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia (RSD) sobre el equipamiento y espacios adecuados para niños, niñas y adolescentes residentes, señalando, entre otros, que los baños deben contar con agua caliente



para uso diario, y todas las medidas de higiene y seguridad que permitan su uso seguro y con la privacidad necesaria; sala de recepción para visitas acondicionada con mobiliario cómodo y práctico; sala(s) multiuso y sala(s) de estar con mobiliario y materiales apropiados a las características de los niños, niñas y adolescentes, en buen estado de funcionamiento; y material de apoyo y elementos específicos a utilizar en tareas de intervención técnica, talleres o trabajo individual o grupal (test, libros, entre otros)⁴

ii) Escasa e insuficiente adaptación del inmueble para niños, niñas y adolescentes con movilidad reducida

Cabe señalar que dentro de la población infanto-adolescente de la Residencia había un adolescente que requería de un elemento de apoyo para trasladarse de un lugar a otro. En este contexto, se observó que no había espacios habilitados para ello, por ende, no había sido adaptado para su libre y seguro desplazamiento (incluyendo, entradas y salidas, baños, etc.) y tampoco habían realizado ajustes de ningún tipo, tanto así que se les solicitó - mediante supervisión técnica de Mejor Niñez- la incorporación de una rampla, la que a la fecha de la visita, no había sido adquirido.

Esto resulta relevante, debido a que, como ya se mencionó, los espacios de la Residencia deben estar adaptados para todos los niños, niñas y adolescentes que allí habitan, fomentando la inclusión y participación de actividades y el libre acceso a espacios comunes.

iii) Falta de personalización de los espacios para niños, niñas y adolescentes

A su vez, se apreció que ningún espacio de la Residencia se encontraba personalizado por y para los niños, niñas y adolescentes. Salvo por unos dibujos en el living-comedor, el resto del establecimiento carecía de objetos y elementos que reflejasen sus particularidades, gustos e intereses, haciendo de las habitaciones y salas comunes espacios absolutamente homogéneos e impersonales. Hacía falta elementos personales de las niñas y niños que les permitiesen contar con un espacio acogedor, íntimo e individualizado.

En la misma línea, según se pudo constatar en la visita, que lo niños, niñas y adolescentes 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

⁴ SENAME (2019). Orientaciones Técnicas elaboradas por SENAME para las Residencias de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia (RSD)



experiencia o historia de vida antes de llegar a la Residencia. Estas pertenencias pueden reflejarse en juguetes, fotografías, entre otros, y es fundamental que niños, niñas y adolescentes las puedan llevar consigo a la Residencia, así como adquirirlas y conservarlas durante toda su estadía allí. Para lo anterior, es clave la labor que deben realizar las duplas psicosociales con los niños y niñas y sus familias.

Considerando todo lo expuesto, es menester tener en plena consideración el derecho de los niños, niñas y adolescentes al resguardo y la preservación de su identidad, conforme lo establece la Convención de los Derechos del Niño⁵ (en adelante Convención), en su artículo 7, lo que adquiere especial relevancia en cuidado alternativo residencial. En este contexto es esencial promover y facilitar que los niños, niñas y adolescentes conserven su historia, memoria e identidad, así como sus vínculos familiares, sociales y comunitarios de origen, por medio de aquellas pertenencias que son fundamentales para recordar y mantener y potenciar sus relaciones⁶.

iv) Identificación de problemáticas de riesgo a la seguridad

Por medio de la visita, fue posible constatar la incapacidad de la Residencia de proveer monitoreo y cuidado requerido. Aquello se advierte en la medida que se observó a 04 niños y adolescentes presentes estar desatendidos en diversos momentos, lo que reviste un alto riesgo atendiendo el gran tamaño del patio y la existencia de varios puntos ciegos. Más aún, se identificó la existencia de un balón de gas a la intemperie sin ningún tipo de protección y de libre acceso a los niños, niñas y adolescentes -lo que también había sido previamente indicado por supervisor técnico- e instalaciones eléctricas con cables a la vista.

Junto a lo anterior, y de extrema gravedad, fue la existencia de un mueble y de un gabinete de 03 cajones dispuestos en pleno pasillo de la Residencia -de libre acceso para los niños, niñas y adolescentes- sin llave u otro tipo de resguardo, pese a contener diversos medicamentos y todos los pastilleros diarios. Sobre esto, cabe indicar además que **la Residencia llevaba un tiempo considerable sin Técnico(a) en Enfermería u otro profesional de la salud que se encargase de la preparación y administración de medicamentos, por lo cual esta labor estaba siendo realizada por los educadores de trato directo y equipo técnico**, lo que representa un alto riesgo en atención a la falta de competencias para dicha tarea, incumpliendo además los protocolos de administración de medicamentos dispuestos para las residencias de protección.

⁵ Naciones Unidas. (1989). Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 7.

⁶ Naciones Unidas (2010). Directrices sobre modalidades alternativas de cuidado de los niños, párr. 100.



v) **Falta de dotación de personal suficiente para la realización de las labores diarias de la residencia óptimas condiciones, y situación de malos tratos**

Se constató que existía un número insuficiente de funcionarios ejerciendo sus correspondientes labores, en tanto se informó la existencia de licencias médicas de larga y corta data y ausencia de reemplazos a esos cargos profesionales. A modo de ejemplo, durante el desarrollo de la visita, solamente estaban presentes una Educadora de Trato Directo en turno de día, una manipuladora de alimentos, una terapeuta ocupacional, la Jefa de Residencia y la Directora subrogante, quienes cumplían principalmente labores administrativas, habiendo en **definitiva solo dos personas capacitadas para ejercer labores directas de cuidado**. Del mismo modo, según la información entregada por la Directora subrogante, **04 funcionarios se encontraban con licencia médica, sin reemplazo hasta la fecha de la visita**.

Lo anterior resulta alarmante considerando que en total la Residencia contaba con 11 niños, niñas y adolescentes vigentes, todos los cuales cuentan con discapacidad intelectual moderada a severa -requiriendo así de mayor atención y de apoyo permanente- y atendiendo también los diversos factores de riesgo señalados previamente. En este sentido, la falta de personal impacta directamente en los niños, niñas y adolescentes, en su cuidado y supervisión, en sus intervenciones de salud y en la ejecución de sus planes de intervención individual, aspecto central en sus medidas de protección.

Aquello, no toma en consideración que el cuidado de personas con aquel nivel de discapacidad, quienes suelen ser altamente dependientes para sus actividades cotidianas, puede ser sumamente complejo y exigente, puesto que incluye el apoyo en las diversas necesidades (de aseo e higiene personal, de vestimenta, fisiológicas, etc.). Esta labor, además, implica una alta carga emocional, que se puede ver acrecentada si no se cuenta con los conocimientos técnicos y las herramientas necesarias para ejercerla. Por estas razones, es imprescindible que sea desarrollado por personas con los conocimientos técnicos y capacidades requeridas para este tipo de tareas, como lo señalan las Orientaciones Técnicas elaboradas por Sename para las Residencias de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia (RSD)

“En términos generales, los Centros Residenciales deben ofrecer atención personalizada a cada niño, niña y adolescente y adecuarse a su singularidad, situación y necesidades, lo que implica una alta exigencia para el personal, particularmente los educadores de trato directo, en lo referido a sus funciones y la complejidad de los procedimientos y cuidados especiales a desarrollar, lo que



requiere formación continua y actualización de conocimientos teóricos y prácticos, y para el equipo profesional que debe contar con la formación, competencias y experiencia requeridas para la intervención con infancia vulnerada y adultos relacionados.”⁷

Sumado a lo anterior, las Orientaciones Técnicas de la modalidad de Programa de Atención Residencial Especializada (PRE), indica que debe contar con el recurso humano de (1) Psicólogo/a, (1) Trabajador(a) Social y (1) Auxiliar de Enfermería. Del mismo modo, el Programa Especializado en Discapacidad (PRD) señala que debe contar con (1) Kinesiólogo(a), (1) Terapeuta Ocupacional y (1) Neurólogo(a)⁸, **siendo estos requerimientos incumplidos por la Residencia.**

Sobre este último punto, cabe hacer presente que se presenciaron durante la visita 02 situaciones de particular preocupación para el equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, en tanto la Educadora de Trato Directo presente, de quien se desconoce identidad, **manifestó un trato brusco y poco adecuado respecto de uno de los adolescentes presentes durante el ingreso a la Residencia**, misma que luego, durante la realización de la entrevista institucional a la Directora, en reiteradas ocasiones, **levantó su voz de forma violenta e inadecuada durante el almuerzo de los niños, niñas y adolescentes, situación que no fue detenida ni impedida por ninguna de las otras funcionarias presentes, ni por la Directora.**

vi) Falta de cuidado de equipos

Profundizando esta grave situación, se comunicó al equipo visitante que no cuentan con programa de cuidado de equipo ni de capacitaciones específicas, por lo que en rigor el personal disponible no contaría con herramientas suficientes para ejercer la labor de cuidado de la población específica a la que está destinada la Residencia en cuestión. En relación a aquello, la planificación de actividades de cuidado de equipo, y su debida implementación, debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, pues el trabajo en temas de alto impacto emocional, como lo es la intervención en contextos de alta vulnerabilidad presenta características complejas que requieren de un abordaje permanente y especializado, particularmente en el caso de niños, niñas y adolescentes con discapacidad profunda que han sido vulnerados en el ejercicio de sus derechos.

⁷ SENAME (2019). Orientaciones Técnicas elaboradas por SENAME para las Residencias de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos, con discapacidades severas o profundas en situación de alta dependencia (RSD)

⁸ Ídem.



Por esta razón, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los niños y adolescentes y el trato que estos reciben.

vii) Larga hospitalización de adolescente

A la Defensoría de la Niñez le preocupa especialmente la situación del adolescente de iniciales [REDACTED] de [REDACTED] de edad, quien según indica la Directora está hospitalizado desde octubre del 2021, primero en el Hospital Horwitz y actualmente en el Hospital Psiquiátrico El Peral.

Respecto del motivo, indica que, junto a su diagnóstico de Trastorno del Espectro Autista, tiene un Trastorno de la Conducta (no especificado), siendo de “*difícil manejo*” para el personal de la Residencia, y aludiendo a que su complejidad les sobrepasa. Cabe hacer presente que la hospitalización cerrada es una intervención de última instancia, en la que deben primar criterios clínicos especializados y el bienestar e interés superior del niño, niña o adolescente, así como su protección y la protección de terceros, y teniendo por foco la estabilización de éste, para que pueda retornar lo antes posible a su residencia. Al respecto, las Orientaciones Técnicas de atención a niños, niñas y adolescentes con trastornos mentales usuarios del Sename (2007):

“La evidencia científica, el avance en las tecnologías y enfoques de tratamientos psicoterapéuticos y farmacológicos recomienda que la forma más eficiente y efectiva de abordar los problemas de salud mental en la población adulta, infantil y adolescente es de tipo ambulatorio/comunitario, con acciones cercanas a los lugares de residencia de las personas, evitando el desarraigo social y familiar”.⁹

En este sentido, no corresponde que un adolescente se encuentre 06 meses hospitalizado, sin que ello esté debidamente justificado desde un punto de vista clínico especializado. Más aún, en caso de que se evaluara ello como necesario, debiese estar en una unidad especial para menores de edad, de acuerdo a estándares internacionales en la materia y en consideración de su interés superior.

viii) Cierre de la Residencia

⁹ 2007 Orientaciones Técnicas de atención a niños, niñas y adolescentes con trastornos mentales usuarios del Servicio Nacional de Menores



Es menester mencionar que en la visita se indicó que este proyecto cesará sus funciones estimativamente a finales del primer semestre de 2022, sin embargo, resulta preocupante la **situación actual de las condiciones de vida en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes que viven en ella, y el descuido evidente que existe por parte de la Residencia y de la Fundación para dar respuesta a sus diversas necesidades y derechos fundamentales.**

Junto a lo anterior, **el cierre de la Residencia implica el egreso y/o traslado de la totalidad de niños, niñas y adolescentes, lo que indudablemente exige que se realicen todas las gestiones necesarias para que ello ocurra resguardado su interés superior**, en los tiempos que los niños, niñas y adolescentes requieran, y no de manera acelerada en función de las necesidades institucionales.

13. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se envió, con urgencia, el Oficio N°239/2022, con fecha 04 de abril de 2022, dirigido a la Residencia Los Avellanitos, y el Oficio N° 335/2022, de fecha 26 de abril de 2022, dirigido a la Dirección Regional Metropolitana del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. En los referidos Oficios, se remitieron recomendaciones y se solicitó información en torno a los nudos críticos identificados.

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

Tipo de recomendación o solicitud	Plazo temporal
Urgente	Dentro de 1 semana
Corto Plazo	Dentro de 1 mes
Mediano plazo	Dentro de 6 meses
Largo Plazo	Dentro de 1 año

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



I) A la Residencia Los Avellanitos (Oficio N°239/2022)

1. En cuanto a las deficientes y precarias condiciones de infraestructura, equipamiento, mantenimiento y aseo:

- a) Implementar, de manera urgente, un plan de mejora y reparación de las deficiencias de infraestructura en cuanto a las malas condiciones de mobiliario, servicios higiénicos, puertas, paredes y vidrios rotos, y todos aquellos espacios que puedan resultar un peligro para el bienestar físico de niños, niñas y adolescentes residentes.
- b) Incorporar, de manera urgente, materiales para rehabilitación y estimulación, acorde a las necesidades particulares de los niños, niñas y adolescentes que habitan la Residencia, así como de insumos para la recreación y material tecnológico y educativo, tal como lo indican las respectivas Orientaciones Técnicas.
- c) Disponer, de manera urgente, de variedad de stock de alimentos en despensa que permita un adecuado plan de alimentación para niños, niñas y adolescentes de la Residencia.

2. En cuanto a la escasa e insuficiente adaptación del inmueble para niños, niñas y adolescentes con movilidad reducida:

- a) Adaptar, en el corto plazo, los espacios necesarios de la Residencia que permitan un adecuado desplazamiento de niños, niñas y adolescentes con movilidad reducida, incluyendo entradas y salidas, acceso a espacios comunes, baños y dormitorios. Asimismo, se recomienda la rápida incorporación de la rampla solicitada a fin de asegurar el oportuno bienestar del adolescente antes mencionado.

3. En cuanto a la falta de personalización de los espacios para niños, niñas y adolescentes:

- a) Personalizar, en el corto plazo, los diversos espacios de la Residencia, con la participación de los propios niños, niñas y adolescentes, de las cuidadoras significativas y de las familias y otras figuras relevantes para ellas y ellos. Se sugiere que cada niño, niña y adolescente cuente con una pizarra de corcho (u otra alternativa) junto a su cuna o cama, que contenga su nombre, fotos, dibujos, entre otros elementos personales y significativos; que cada niño, niña y adolescente cuente con un espacio privado para almacenar sus



cosas; y decorar los distintos espacios de la Residencia de acuerdo a sus gustos e intereses, entre otras acciones.

4. En cuanto a la identificación de problemáticas de riesgo a la seguridad:

- a) Implementar, con urgencia, un sistema de turnos y estrategias entre los y las funcionarios(as) que permita una mayor vigilancia y supervisión de los niños, niñas y adolescentes, a fin de evitar situaciones que pongan en riesgo su bienestar al interior de la Residencia, considerando el amplio espacio en el que ésta se emplaza.
- b) Instalar, en el corto plazo, un sistema de protección para el balón de gas que se encuentra en la intemperie para que no se encuentre al libre acceso de los niños, niñas y adolescentes.
- c) Instalar, con urgencia, un nuevo sistema de conservación de medicamentos, en un estante con llave y en altura, que no esté al libre acceso de niños, niñas y adolescentes.
- d) Contratar, con urgencia, un(a) técnico(a) en enfermería u otro profesional de la salud que se encargue de la administración de medicamentos de forma adecuada, respetando los protocolos respectivos para aquello.

5. En cuanto la falta de dotación de personal suficiente para la realización de las labores diarias de la Residencia en óptimas condiciones, y situación de malos tratos verbales:

- a) Informar, con urgencia, la dotación de personal actual de la Residencia, señalando cuántos trabajadores se han incorporado desde la visita, en qué fecha, y en qué cargos, y cuál es su jornada laboral y calidad contractual.
- b) Informar, con urgencia, y en razón del punto anterior, cuántos cargos aún no están cubiertos, ya sea en términos de reemplazos por licencias médicas vigentes o de manera definitiva y enviar un plan que indique cuándo dicho personal se incorporará.
- c) Contratar, con urgencia, los cargos de funcionarios faltantes, incluyendo reemplazos necesarios para un apropiado funcionamiento 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



- d) Elaborar, con urgencia, un plan de contingencia para retomar y reparar, en lo que corresponda, todos los procesos de intervención psicosocial y de salud que se hayan visto retrasados o interrumpidos, de acuerdo a los planes de intervención individual de los niños, niñas y adolescentes.
- e) Implementar, con urgencia, un protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato ejercidos por funcionarios(as) dentro de la Residencia en contra de cualquier niño, niña o adolescente, estableciendo mecanismos de denuncia.

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

- a) Atender, a corto plazo, la salud mental de su personal, mediante el diseño de un programa apropiado de cuidado de equipo y su correcta implementación.

7. En cuanto a la larga hospitalización de adolescente:

- a) Indicar, con urgencia, todos los motivos clínicos por los cuales el adolescente se ha mantenido hospitalizado durante este periodo.
- b) Evaluar, con urgencia, el caso mencionado y todos los casos de niños, niñas y adolescentes con problemáticas de salud mental conforme a estándares de derechos humanos, especialmente en cuanto a hospitalizaciones, velando siempre por su interés superior y por la necesidad e idoneidad de las medidas, priorizando acciones ambulatorias y comunitarias.

8. En cuanto al cierre de la Residencia:

- a) Informar, en el corto plazo, aquellas acciones administrativas a realizar para el cierre de la Residencia.
- b) Generar, en el mediano plazo, un plan de acción que permita generar las gestiones necesarias para el proceso de egreso y/o traslado de los niños, niñas y adolescentes que viven en la Residencia, resguardando su interés superior.



II) Al Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (Oficio N° 335/2022)

En el Oficio al Servicio de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia se presentaron las mismas recomendaciones remitidas a la Residencia Los Avellanitos (**Oficio N° 239/2022**), pero dirigidas al Servicio en su rol específico, en el marco de la responsabilidad que le corresponde como órgano encargado de la orientación técnica y supervisión de los organismos colaboradores acreditados. En concreto, se le solicitó, respecto de cada recomendación detallada anteriormente, su adecuada gestión, orientación técnica y supervisión.

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

- 1. En cuanto a las deficientes y precarias condiciones de infraestructura, equipamiento, mantenimiento y aseo:**
 - a) Incluir, con urgencia, en las orientaciones técnicas y bases de licitación de las modalidades residenciales para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa o profunda, características mínimas obligatorias que deben tener los inmuebles que se utilizarán como residencias, para que sean seguras, inclusivas y adecuadas a la población. Esto incluye, necesariamente, metraje acorde a las plazas, un solo piso o, en su defecto, ascensor o adecuación similar, medidas de seguridad, entre otros aspectos
 - b) Realizar, de manera urgente, un levantamiento general de las condiciones de infraestructura, equipamiento y seguridad de las Residencias para niños, niñas y adolescentes con discapacidad severa y profunda, a cargo de OCAS a nivel nacional, mediante las supervisiones técnicas del Servicio, identificando las necesidades más urgentes en cada Residencia y remitir aquella información a esta Defensoría.
 - c) En base al diagnóstico anterior elaborar, de manera urgente, planes de mejora correspondiente y que éstos sean remitidos a esta Defensoría para su conocimiento.
 - d) Informar, en el corto plazo, las gestiones realizadas para la adaptabilidad de los espacios de las Residencias para niños, niñas y adolescentes con discapacidad moderada o severa y movilidad reducida, que permitan un adecuado desplazamiento de niños, niñas y adolescentes con movilidad reducida, incluyendo entradas y salidas, acceso a espacios comunes, baños y dormitorios.

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) Generar, en el corto plazo, y en relación con el punto anterior, planes administrativos y financieros para subsanar aquellas situaciones en las que se presenten deficiencias de infraestructura para niños, niñas y adolescentes con movilidad reducida, informando las gestiones que se realizarán para subsanar estas dificultades
- 2. En cuanto la falta de dotación de personal suficiente para la realización de las labores diarias de la Residencia en óptimas condiciones, y situación de malos tratos verbales:**
- a) Ejecutar, con urgencia, las acciones administrativas y presupuestarias que correspondan, para que todo personal que se desempeña en residencias de protección cuente con un reemplazo para sus funciones en caso de presentar licencias médicas superiores a 10 días hábiles.
 - b) Revisar, con urgencia, los protocolos de actuación frente a situaciones de maltrato ejercidos por funcionarios(as) dentro de las Residencias de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, en contra de éstos, estableciendo mecanismos de denuncia.
- 3. En cuanto a la falta de cuidado de equipos:**
- a) En vista de las recomendaciones previas entregadas por la Defensoría de la Niñez a este respecto, se solicita informar respecto a los planes o programas de cuidado de equipos para Residencias, sus características, verificación del Servicio de que se lleven a cabo, y los indicadores de cumplimiento.
 - b) Incluir, al corto plazo, dentro de las orientaciones técnicas de todos los modelos residenciales del país -sean de administración directa o delegada en organismos colaboradores acreditados-, la generación de un programa de cuidado de equipos que cumpla con las siguientes características: asistencia obligatoria y realización dentro del horario laboral; realización periódica; dirigido a todo el personal de la residencia, incluyendo su participación activa en la definición del programa (contenido y modalidad) de acuerdo con los diversos perfiles, funciones y necesidades; calendarización semestral o anual: impartido o guiado por profesionales especializados en la temáticas abordadas, tanto internos como externos a la residencia; con foco en el fortalecimiento y generación de factores de protección y disminución y erradicación de factores de riesgo para el estrés y desgaste laboral.



4. En cuanto a la larga hospitalización de adolescente:

- a) Remitir, con urgencia, toda la información sobre el adolescente antes mencionado y los motivos clínicos de su internación psiquiátrica.

5. En cuanto al cierre de la Residencia:

- a) Informar, en el corto plazo, el plan de acción de cierre de la Residencia y las gestiones de vuestro Servicio para el desarrollo óptimo de este proceso, resguardando el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

14. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

A partir de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez a la Residencia, con fecha 15 de marzo de 2022 se remite Oficio **N°167/2022** dirigido al Tribunal de Familia de Colina, a fin de informar los nudos críticos observados ya antes mencionados, para que sean indagados y se adopten todas las medidas y acciones que resulten pertinentes.

FPR

Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: abril de 2022