

PROTOCOLO DE VISITAS A DEPENDENCIAS DÓNDE SE ENCUENTRAN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES BAJO EL CUIDADO DEL ESTADO

Defensoría de los Derechos de la Niñez

Elaborado por: Equipo de Observación y Seguimiento, Sede Central
Versión: marzo, 2022

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. ANTECEDENTES NORMATIVOS.....	3
3. PRINCIPIOS RECTORES.....	4
4. OBJETIVOS DE LAS VISITAS.....	6
5. TIPOS DE VISITAS.....	7
6. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS.....	8
7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	10
8. PROCESO DE VISITA.....	12
9. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITA.....	22
11. REPORTABILIDAD DE LAS VISITAS.....	27
12. CONSIDERACIONES TRANSVERSALES PARA EL CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE PROFESIONALES VISITANTES.....	28
13. ANEXOS.....	29
13.1. ANEXO N°1. CONTINGENCIA SANITARIA POR PANDEMIA DE COVID-19.....	29
13.2. ANEXO N°2. EVALUACIÓN DE INDICADORES EN METODOLOGÍA DE VISITAS A PRIMERA INFANCIA.....	33
13.3. ANEXO N°3. SÍNTESIS DE LAS METODOLOGÍAS, PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE LA FUNCIÓN DE VISITAS.....	37
13.4. ANEXO N°4. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES EN LA FUNCIÓN DE VISITAS.....	40

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos humanos de los cuales son titulares los(as) niños, niñas y adolescentes (en adelante “NNA”), siendo de especial atención y prioridad quienes se encuentran bajo el cuidado del Estado.

Es por esto que la Ley N° 21.067, en su artículo 4 letra f), establece que entre sus funciones y atribuciones se encuentra visitar, sin previo aviso, dependencias en las cuales permanecen NNA privados de libertad, en su *sentido amplio*¹ (incluyendo residencias de protección, centros de privación de libertad y otras instituciones o lugares, así como medios de transporte), e informar sobre su situación y velar por su bienestar y la protección de sus derechos.

Para cumplir adecuadamente con esta y otras importantes labores vinculadas², la Defensoría de la Niñez cuenta con un “**Mecanismo de observación y seguimiento del ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado**” (en adelante “Mecanismo de Observación y Seguimiento” o “Mecanismo”). Este Mecanismo tiene como propósito consolidarse, a nivel nacional, como un sistema permanente, integral y efectivo para conocer y monitorear las condiciones de vida, de cuidado y de derechos de los NNA que se encuentran en este particular contexto, de acuerdo a normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.

Institucionalmente, es el Equipo de Observación y Seguimiento a NNA bajo el cuidado del Estado (en adelante “Equipo de Observación y Seguimiento”), perteneciente a la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial de la Defensoría de la Niñez, el responsable de la planificación y ejecución de las visitas a nivel nacional, con el apoyo de otras unidades y sedes regionales, según sus respectivas competencias y labores³.

En el marco del referido Mecanismo, y de la facultad legal de visitas de la Defensoría de la Niñez, se presenta, a continuación, el “Protocolo de visitas a dependencias donde se encuentran niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado” (en adelante “**Protocolo de Visitas**”), que constituye el documento pilar que orienta esta función.

Dado que la facultad de visitas incluye distintos tipos de lugares y contextos en que los NNA se pueden encontrar privados de libertad, uno de los mayores retos para la Defensoría de la Niñez es contar con una variedad de metodologías e instrumentos de levantamiento de información, que sean pertinentes y adecuados a sus diversas características, necesidades y situaciones y que, además, permitan su participación activa y segura en el proceso. Lo anterior resulta particularmente desafiante en relación con ciertos grupos, como es el caso de niños(as) en la primera infancia, con quienes se deben ocupar formas de comunicación distintas o complementarias a la verbal. En este escenario, y por motivos de priorización institucional, hasta la fecha se han desarrollado dos principales metodologías de visitas⁴, a saber: una general, a NNA en residencias de protección y en centros de privación de libertad (la que se comenzó aplicar en el año 2019); y una específica a niños(as) en la primera infancia, en residencias de protección para

¹ El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes dispone que “por privación de libertad se entiende cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública, en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente” (artículo 4. 2). Asimismo, las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los Menores privados de libertad, también conocidas como Reglas de la Habana, establecen que por privación de libertad “se entiende toda forma de detención o encarcelamiento, así como el internamiento en un establecimiento público o privado del que no se permita salir al menor por su propia voluntad, por orden de cualquier autoridad judicial, administrativa u otra autoridad pública” (II. b).

² La función de visitas se complementa con otras acciones de la Defensoría de la Niñez, en el marco del Mecanismo de Observación y Seguimiento, tales como la solicitud, sistematización y análisis de información proveniente de distintas instituciones públicas y privadas, a fin de conocer el panorama y hacer seguimiento a la situación de derechos de los NNA -y difundir lo anterior a través del Informe Anual, el Observatorio de Derechos, entre otras instancias-. Además, se reciben requerimientos de atención de casos, en virtud de la letra a) del artículo 4 de la Ley N° 21.067, en los cuales se recoge información y se hace seguimiento acerca de los derechos de los NNA que se encuentran bajo el cuidado del Estado, efectuando las acciones judiciales y administrativas correspondientes para su protección.

³ Ver detalle en Anexo N°4.

⁴ El desarrollo de estas metodologías se ha realizado mediante asesorías especializadas externas, así como procesos internos permanentes. Entre las primeras, se encuentran la efectuada por el Centro Iberoamericano de Derechos del Niño (CIDENI) y la efectuada por una psicóloga pasante de la Universidad Diego Portales.

lactantes y preescolares (que se comenzó a aplicar en el año 2021). En tanto, en el presente protocolo se abordan tanto los aspectos comunes que comparten ambas metodologías, como aquellos ámbitos que son exclusivos para cada una de estas. Junto a lo anterior, se presentan los instrumentos transversales que forman parte de la metodología de sistematización y seguimiento de las visitas realizadas.

2. ANTECEDENTES NORMATIVOS

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, que cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio⁵, y que desempeña sus funciones con autonomía de las instituciones públicas⁶. Su objetivo es la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los(as) NNA, 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 superior⁷.

En este contexto, el Mecanismo de Observación y Seguimiento se enmarca en las atribuciones establecidas, principalmente, en el artículo N°4, letras e) e i) y artículo N°15 letra f) de la Ley N° 21.067 que crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, que indican que podrá:

- **Requerir antecedentes o informes** a los órganos de la Administración del Estado o a personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, cuando se tome conocimiento de posibles vulneraciones a tales derechos (artículo 4, letra e)].
- **Elaborar un plan para observar y hacer seguimiento** a la actuación de los órganos de la Administración del Estado, así como de personas jurídicas y organizaciones que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes o que, con sus acciones, puedan afectar tales derechos [artículo 4, letra i)].
- **Realizar una cuenta pública e informar**, entre otros aspectos, la situación de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren en centros de privación de libertad y centros residenciales de protección, reciban o no recursos del Estado [artículo 15, letra f)].

Junto a la anterior, la función de visitas se fundamenta en el artículo 4 letra f), que señala que a la Defensoría de la Niñez le corresponderá, especialmente:

“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”.

Cabe destacar que la facultad anteriormente descrita también encuentra sustento normativo internacional, entre otros instrumentos, en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, que indica, en su artículo 3, que:

⁵ Artículo 1 de la Ley N° 21.067 que Crea la Defensoría de la Niñez.

⁶ Artículo 3 de la Ley N° 21.067.

⁷ Artículo 2 de la Ley N° 21.067.

“Cada Estado Parte establecerá, designará o mantendrá, a nivel nacional, uno o varios órganos de visitas para la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes”.

Conforme al entendimiento de privación de libertad en su sentido amplio, es de importancia señalar que la función de visitas puede abarcar diversos lugares⁸, no obstante, como se mencionó previamente, institucionalmente se ha debido priorizar la realización de las visitas a:

- **Residencias de protección de NNA**, sean administradas de forma directa por el Servicio de Protección Especializada, o bien por sus organismos colaboradores acreditados y por coadyuvantes⁹.
- **Centros de internación provisoria y de régimen semi cerrado y cerrado**, en virtud de las medidas contempladas en la Ley N° 20.084.

Por ello, para la observación de lugares¹⁰ distintos a los mencionados, actualmente se utiliza una metodología distinta a la de “Visitas”, que consiste en las **“Misiones de Observación”**¹¹.

3. PRINCIPIOS RECTORES

A continuación, se detallan los principios que fundamentan y orientan la función de visitas, así como la actuación del Equipo de Profesionales Visitantes¹² durante todo el proceso, incluyendo la preparación, ejecución y acciones posteriores a ésta.

- **Interés Superior del Niño**

En todo momento se debe velar estrictamente por el resguardo del interés superior de los(as) NNA que se encuentran en el establecimiento visitado, entendiendo por este la máxima realización de todos sus derechos en su situación particular, de manera que todas las acciones y medidas que se adopten respecto de un(a) NNA, un grupo concreto de ellos(a) o a los(as) NNA en general¹³, respondan al respeto y efectivización de sus derechos humanos de manera prioritaria.

- **Participación**

Para dar cumplimiento al respeto de su interés superior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del Niño¹⁴, es esencial la escucha y la

⁸ Para la observación de otros lugares, como dependencias y vehículos de la Policía de Investigaciones de Chile y de Carabineros de Chile, Unidades Hospitalarias de Cuidados Intensivos en Psiquiatría u otras unidades psiquiátricas y establecimientos penitenciarios administrados por Gendarmería de Chile y lugares de tránsito a su cargo, se utiliza una metodología distinta a la de “Visitas”, que consiste en la “Misión de Observación” (ver Protocolo de Misiones de Observación). Esta metodología es más amplia y sencilla en cuanto a sus instrumentos, lo que permite no solo acudir a una amplia diversidad de lugares y contextos, sino también hacerlo de manera más expedita.

⁹ Cabe señalar que la Ley N° 21.302 que Crea el Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia establece, en el artículo tercero de las disposiciones transitorias, que los organismos coadyuvantes deberán acreditarse dentro del plazo de un año de la entrada en vigencia de la Ley. En este sentido, al término de dicho plazo, dejarán de existir los organismos coadyuvantes y solo habrá organismos colaboradores acreditados del Servicio.

¹⁰ Por ejemplo, dependencias y vehículos de la Policía de Investigaciones de Chile y de Carabineros de Chile, Unidades Hospitalarias de Cuidados Intensivos en Psiquiatría u otras unidades psiquiátricas y establecimientos penitenciarios administrados por Gendarmería de Chile y lugares de tránsito a su cargo.

¹¹ Esta metodología es más amplia y sencilla en cuanto a sus instrumentos, lo que permite no solo acudir a una amplia diversidad de lugares y contextos, sino también hacerlo de manera más expedita (ver “Protocolo de Misiones de Observación”).

¹² Para efectos de la función de visitas y del presente protocolo, se denomina como “Equipo de Profesionales Visitantes” al equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez que ejecuta cada visita en concreto.

¹³ Comité de los Derechos del niño (2013), Observación General N° 14

¹⁴ Comité de los Derechos del Niño (2013), Observación General N° 14, párrafo 47

participación activa de los NNA durante el proceso de visita, para conocer sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes, asegurando en ello su libertad de pensamiento y de expresión. Asimismo, su opinión deber ser debidamente considerada, de acuerdo con su edad y desarrollo, en toda las acciones y medidas que les afecten y que se adopte en razón de las visitas.

- **No Discriminación**

En conformidad al artículo 2 de la Convención sobre los Derechos del Niño, el Equipo de Profesionales Visitantes debe ejercer su actuar libre de cualquier forma de discriminación, ya sea por motivos de sexo, género, clase social, etnia, o cualquier otra condición física, social o material, propia del(a) NNA o de sus progenitores, familia, cuidadores o representantes legales. Además, su actuar debe ser pertinente y adecuado a las características, necesidades y contextos particulares de los NNA.

- **Confidencialidad**

El Equipo de Profesionales Visitantes debe guardar estricta confidencialidad respecto de toda información personal y/o de carácter sensible¹⁵ recopilada a propósito de una visita, antes, durante y con posterioridad a ésta¹⁶, especialmente de aquella que permita la identificación de un(a) NNA. Esto es especialmente relevante en la publicación de Oficios e Informes Finales, en los cuales debe constar la información estrictamente necesaria en función de los objetivos de ésta, evitando el uso de datos sensibles y, de no ser posible, censurándolos debidamente.

Junto a lo anterior, la participación de NNA en entrevistas, encuestas y otras metodologías de levantamiento de información siempre debe ir acompañada de su autorización mediante la firma previa de asentimientos informados, en los que se les explica claramente y de forma ajustada a su edad, grado de madurez y características, el principio de confidencialidad y el alcance de este.

- **Probidad y Diligencia**

El Equipo de Profesionales Visitantes debe ejercer su actuar con estricto cumplimiento ético y con la debida diligencia y celeridad, actuando de manera eficiente y eficaz durante todo el proceso de visita. A su vez, deber mantener estricta reserva respecto de la institución y fecha de la visita, a fin de garantizar su carácter imprevisto.

Junto a lo anterior, el Equipo de Profesionales Visitantes tiene la obligación de denunciar aquellos hechos constitutivos de delito que afecten a un(a) NNA, y de los que tome conocimiento u observe a propósito de una visita, de acuerdo al plazo legal establecido para ello, además de ejecutar, de manera oportuna, otras acciones y coordinaciones para su pertinente y plena protección¹⁷.

- **Independencia**

¹⁵ De acuerdo a la Ley 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada en su art. 2 letras f) y g), serán “datos de carácter personal o datos personales, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables” mientras que datos sensibles serán “ aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.”; se puede consultar, además, UNICEF (Argentina, 2017) Comunicación, Infancia y Adolescencia. Guía para Periodistas “Protección de Datos”, p. 25

¹⁶ Para estos efectos, los profesionales externos que se incorporen a las visitas en virtud de su experticia, deben firmar un “Acuerdo de Confidencialidad”.

¹⁷ En el “Protocolo de Acciones Judiciales” se presentan, en detalle, los lineamientos y acciones judiciales a efectuar a propósito de una visita.

El Equipo de Profesionales Visitantes, así como cualquier otro miembro del Equipo de Observación y Seguimiento que esté involucrado en el proceso, debe actuar de manera independiente, respondiendo solo a la normativa vigente y aplicable, y atendiendo particularmente el interés superior de los(as) NNA.

- **Transparencia**

Una vez realizada la visita y en virtud de lo señalado en el artículo 4 letra f) de la Ley N° 21.067, en base a la información recabada, se debe elaborar un “Informe Final de Visita”, que debe contener la descripción de la situación general observada, incluyendo las fortalezas y nudos críticos identificados, el registro de vulneraciones de derechos detectadas, las acciones ejecutadas y las recomendaciones dirigidas a los órganos e instituciones competentes.

En virtud de ello y atendiendo al principio de transparencia y publicidad que pesa sobre la Defensoría de la Niñez, de conformidad al artículo 8 de la Ley N° 21.067, y en armonía con el derecho a la vida privacidad e intimidad y el principio de interés superior del(a) niño(a), en dichos informes se debe mantener en reserva la identidad de los(as) NNA y actuarse conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, en todo lo relativo a la protección de los datos personales de estos, así como de la mayoría del personal de las dependencias visitadas. Por ello, los Oficios e informes deben estar accesibles al público en el sitio web de la Defensoría de la Niñez, sin datos sensibles o con estos debidamente censurados.

4. OBJETIVOS DE LAS VISITAS

Objetivo General

Visitar residencias de protección, centros de privación de libertad y cualquier otro establecimiento o dependencia en el cual se encuentren NNA privados de libertad, en su sentido amplio, a fin de conocer sus condiciones de vida y de cuidado, y ejecutar las acciones pertinentes para su efectiva protección y pleno ejercicio de derechos.

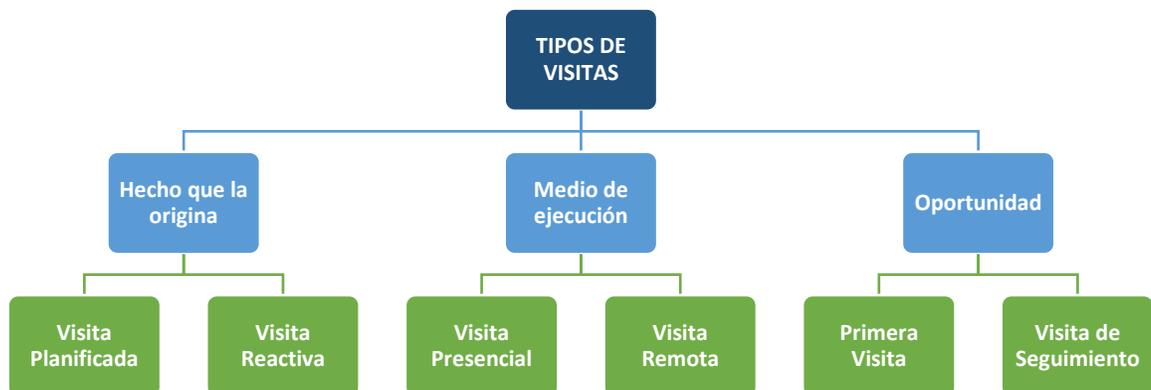
Objetivos Específicos

- **Conocer** las condiciones de vida y de cuidado en las que se encuentran los(as) NNA en los establecimientos visitados, así como el funcionamiento de estos, y evaluar el cumplimiento de las normas y estándares nacionales e internacionales en la materia.
- **Promover** la participación de los(as) NNA como agentes y actores protagónicos, recogiendo sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes, mediante distintas metodologías.
- **Ejecutar** acciones administrativas y/o judiciales, según corresponda, para su oportuna y efectiva protección.
- **Emitir** observaciones, recomendaciones y solicitudes a los órganos e instituciones competentes, para la protección integral de los(as) NNA, así como el pleno ejercicio de sus derechos humanos.
- **Elaborar** informes de visitas, accesibles a la ciudadanía, que den cuenta de la información recopilada y de la situación observada en las visitas, incluyendo las fortalezas y los nudos críticos identificados, así como las recomendaciones emitidas y cualquier otra acción realizada a propósito de una visita.
- **Realizar** seguimiento a las recomendaciones emitidas a propósito de cada visita, evaluando su nivel de cumplimiento e implementación.

5. TIPOS DE VISITAS

Los tipos de visita se pueden distinguir de acuerdo al hecho que las origina, el medio de ejecución de estas y su oportunidad¹⁸.

Figura 1. Tipos de Visitas



Según el hecho que la origina:

- **Visita Planificada**

Las visitas planificadas son aquellas que el Equipo de Observación y Seguimiento programa con antelación, en el marco de la Planificación Anual y de la calendarización general de visitas, priorizando ciertos establecimientos de acuerdo a criterios de criticidad y representatividad (ver apartado N°6). Esta planificación anual de visitas -independiente de potenciales modificaciones, es autorizada, a comienzos de cada año, por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y el(la) Defensor(a) de la Niñez.

- **Visita Reactiva**

Una visita reactiva es aquella que no se encuentra programada en la calendarización anual, y que se lleva a cabo frente a graves incidentes, quejas o denuncias de las cuales se toma conocimiento y frente a las cuales se vuelve necesario acudir de manera urgente a un establecimiento. Los antecedentes son evaluados y ponderados por el Equipo de Observación y Seguimiento¹⁹, y luego es autorizada por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y el(la) Defensor(a) de la Niñez.

Según el medio de ejecución:

- **Visita Presencial**

Por regla general, las visitas efectuadas por la Defensoría de la Niñez son de tipo presencial, exigiendo el apersonamiento del Equipo de Profesionales Visitantes al establecimiento en cuestión, para la observación directa de las condiciones de los(as) NNA en

¹⁸ Según si se ha visitado o no con anterioridad ese establecimiento.

¹⁹ En caso de determinarse que no se cuenta con suficientes antecedentes para la correcta aplicación de la metodología de visitas, se podrá realizar una "Misión de Observación" de acuerdo a los lineamientos establecidos en el protocolo que las regula.

dicho lugar, así como la aplicación presencial de los instrumentos para el levantamiento de información tanto con NNA, como con funcionarios(as) y otros actores relevantes.

- **Visita Remota**

Solamente en casos excepcionales en que, por razones de salud pública, por disposiciones de orden público u otras situaciones calificadas, se haga imposible acudir de forma presencial a un establecimiento, la Primera Visita a dicho lugar la podrá realizar el Equipo de Profesionales Visitantes de forma remota²⁰. Dado el alcance limitado de la observación por esta vía, se prioriza que esta modalidad se utilice para Visitas Reactivas, siendo más acotada en su foco, sin perjuicio de que puede también aplicar a Visitas Planificadas.

Para la realización de las Visitas Remotas, se deben necesariamente adecuar y adaptar los distintos instrumentos de levantamiento de información, de modo que estos puedan aplicarse por medios virtuales, manteniendo las garantías de calidad, seguridad y confidencialidad. En todo aquello que es compatible con la modalidad remota, es aplicable lo dispuesto para la modalidad presencial.

Según la oportunidad:

- **Primera Visita**

Una Primera Visita es aquella en que se acude a un establecimiento por primera vez, con el objetivo de conocer su funcionamiento y las condiciones de vida, cuidado y atención de los(as) NNA que allí se encuentran. Esta puede ser planificada o reactiva y ejecutada de manera presencial o remota, de acuerdo a lo dispuesto anteriormente.

- **Visita de Seguimiento**

Una Visita de Seguimiento es aquella en que se acude a un establecimiento previamente visitado, con el objetivo de hacer seguimiento a las recomendaciones emitidas a propósito de la Primera Visita, para evaluar su estado de cumplimiento. Esta puede ser planificada o reactiva y ejecutada de manera presencial o remota, de acuerdo a lo dispuesto anteriormente.

6. PLANIFICACIÓN ANUAL DE LAS VISITAS

El Equipo de Observación y Seguimiento, en base a una propuesta revisada por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y aprobada por la el(la) Defensor(a) de la Niñez, elabora, a comienzos de cada año, una programación general de las visitas planificadas para el resto del año, incluyendo Primeras Visitas, así como de Seguimiento.

Esta programación se encuentra contenida en el documento de Planificación Anual del Equipo de Observación y Seguimiento, y solamente el(la) Defensor(a) de la Niñez, Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y Equipo de Observación y Seguimiento²¹ conocen en detalle las dependencias específicas que se pretende visitar, las que se informan con una anticipación ideal de un mes a la sede regional correspondiente, según su ubicación, permitiendo contar con el tiempo necesario para realizar las gestiones administrativas y de preparación de cada visita. Lo anterior, con el objeto

²⁰ En el caso de las Visitas de Seguimiento, estas se pueden realizar de manera remota, siempre que se evalúe y defina como adecuado y suficiente, en cada caso particular (ver apartado N° 10 del presente Protocolo).

²¹ Salvo situaciones excepcionales que impliquen la necesidad de informar previamente a otro actor, por ejemplo, en el caso de visitas conjuntas con otras instituciones de derechos humanos.

de resguardar el carácter sorpresivo de las visitas.

Para elaborar la planificación anual de visitas, el Equipo de Observación y Seguimiento de sede central deberá integrar la participación de las sedes regionales, quienes aportarán a dicha selección en razón de su conocimiento de la realidad y las necesidades específicas de cada territorio. Para esto, el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial citará a una jornada ampliada, a comienzos de cada año, en la que participarán los equipos de las sedes regionales y de la sede central, junto a el(la) Director(a) de la referida Unidad, en la que se expondrán los antecedentes y propuestas de cada sede regional. La priorización de las dependencias a visitar, tanto de las propuestas como las seleccionadas, se hará sobre la base de la evaluación de criterios de criticidad y representatividad, los que se describen a continuación:

Criterios de Representatividad

Se debe procurar alternar residencias de protección (abarcando, dentro de estas, distintos tipos de proyectos, así como aquellas de administración directa del Estado y las administradas por organismos colaboradores y coadyuvantes), centros de privación de libertad, y otro tipo de dependencias e instalaciones en que permanezcan NNA privados de libertad.

Criterios de Criticidad

Se deben priorizar los establecimientos a visitar, de acuerdo a su nivel de criticidad, lo que se evalúa considerando los siguientes factores:

- En las que el Poder Judicial, en la realización de sus visitas, haya detectado graves falencias²².
- Que cuenten con alertas en redes sociales y medios de comunicación sobre situaciones críticas ocurridas²³.
- Que no reciben supervisión o fiscalización continua por parte de SENAME, Servicio de Protección Especializada, Poder Judicial u otros órganos del Estado especializados en niñez y adolescencia.
- Que tengan gran número de población de NNA atendida.
- Con población de NNA que presenten consumo de alcohol u otras drogas.
- Con población de NNA que se encuentre en conjunto con población adulta.
- Que presenten antecedentes de denuncias sobre vulneración de derechos de NNA.
- Donde permanezcan NNA en situación de especial vulnerabilidad por diversas causas, tales como edad, género, discapacidad, pertenencia a pueblos originarios, migración, desplazamiento interno, pobreza, aislamiento, entre otras²⁴.
- De las que se tenga conocimiento de buen funcionamiento y buenas prácticas que se puedan replicar.

Cabe señalar que la programación anual podrá ser modificada atendiendo a situaciones contingentes que lo ameriten. En este sentido, cuando ocurran hechos que impliquen la necesidad de intervenir en alguna dependencia, sea a solicitud del(la) Defensor(a) de la Niñez, Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o a propuesta del Equipo de Observación y Seguimiento y/o sedes regionales, con la aprobación del(la)

²² Dichas falencias constan en los informes realizados por el Poder Judicial semestralmente a los centros residenciales de protección, los que son remitidos al Servicio de Protección Especializada y a la Defensoría de la Niñez, dando cumplimiento al Mandato establecido en el artículo 78 de la Ley N° 20.068 que Crea los Tribunales de Familia

²³ El área de Comunicaciones realizará la investigación a fin de año, quienes proveerán de una lista con las instituciones que identifiquen en estas condiciones

²⁴ "Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o Mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico". Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (2008), aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Capítulo I, sección 2°.

Defensor(a) de la Niñez, se podrá realizar una Visita Reactiva o una Misión de Observación (ver Protocolo de Misiones de Observación). En este caso, la programación de las visitas planificadas se podrá ver afectada, con el reemplazo de algunas de las visitas previstas o la realización de una adicional.

7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

7.1. Conformación del equipo y responsabilidades generales

Como se menciona previamente, el Equipo de Profesionales Visitantes corresponde al grupo de profesionales de la Defensoría de la Niñez (sean del Equipo de Observación y Seguimiento y/o de la respectiva sede regional o, excepcionalmente, otros profesionales de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial) que implementan cada visita en particular.

Las visitas se deben realizar, en general, por un mínimo ideal de 3 a 4 profesionales²⁵, sin embargo, la cantidad óptima depende y se decide, caso a caso, según el tipo de dependencia, la cantidad de NNA, entre otros factores. Es fundamental además priorizar y garantizar, en lo posible, la interdisciplinariedad del equipo, de modo que este se componga por profesionales abogados(as) y del área psicosocial.

A su vez, si las circunstancias lo ameritan, se pueden integrar profesionales externos a la Defensoría de la Niñez, lo que se evalúa caso a caso, atendiendo a las necesidades y requerimientos de cada visita en particular. Así también, se puede determinar que la visita en concreto sea realizada en conjunto con otras instituciones, como el Instituto Nacional de Derechos Humanos, el Mecanismo de Prevención contra la Tortura, la Defensoría Penal Pública, el Poder Judicial, entre otras. Estas visitas son coordinadas y preparadas por el Equipo de Profesionales Visitantes, de manera oportuna.

El Equipo de Observación y Seguimiento es el responsable de la planificación anual y de la ejecución de todas las visitas a nivel nacional y el que debe mantener un registro unificado de estas, así como de las diversas acciones que de ellas emanen. Para lo anterior, las sedes regionales deben enviar, de manera oportuna, toda la información pertinente y actualizada que tengan a su disposición.

Todas las visitas, a nivel nacional, tendrán un profesional del Equipo de Observación y Seguimiento como encargado y, cuando estas se realicen en la Región Metropolitana, parte o la totalidad de este equipo integrará el Equipo de Profesionales Visitantes, pudiendo incorporarse además otro profesional de sede central, de ser necesario. En cuanto a las visitas que se realicen en otras regiones del país asistirá, junto al Equipo de Observación y Seguimiento, un(a) profesional de la sede regional correspondiente, quien deberá prestar apoyo técnico al encargado(a) durante todo el proceso de visita.

7.2. Roles y funciones específicas

Los roles y funciones que deben cumplir durante la visita los(as) miembros del Equipo de Profesionales Visitantes son los siguientes:

- **Encargado(a) de visita:** cada visita, independiente de la metodología utilizada, tiene un(a) profesional encargado(a) (labor que es complementaria y no excluyente con las funciones de levantamiento de información como integrante del Equipo de Profesionales Visitante), quien es el responsable de gestionar y supervisar su

²⁵ En el caso de que se realicen encuestas a NNA, se deberá contar con un mínimo de 4 profesionales.

preparación, ejecución y todas las acciones posteriores a esta. En concreto, la persona encargada debe gestionar y supervisar la adecuada preparación de todos los documentos e instrumentos necesarios para efectuar la visita y debe coordinar los aspectos administrativos que se requieren (solicitudes, alojamiento y transporte, permisos especiales, entre otros). También debe gestionar y supervisar que se realicen todas las denuncias, oficios u otras acciones derivadas de la visita, así como mantener la respectiva Carpeta de Visita actualizada, con la totalidad de los documentos que correspondan. A su vez, es quien firma el Acta de Visita y la persona responsable de elaborar el Informe Final de Visita, con las recomendaciones y solicitudes, así como el Oficio²⁶ remitido del mismo, a las instituciones correspondientes. La persona encargada de la visita es siempre un(a) profesional de sede central, independiente de si la visita se realiza en la Región Metropolitana o en cualquier otra región del país. La elección de este profesional es consensuada por el equipo, priorizando la alternancia de este rol.

- **Responsables del levantamiento de información con Dirección y/u otros(as) funcionarios(as):** cada visita, independiente de la metodología utilizada, debe tener profesionales responsables de realizar el levantamiento de información institucional, mediante la aplicación de instrumentos a la Dirección del establecimiento y/u otros(as) funcionarios(as), de ser requerido. Deben ser, idealmente, 2 profesionales los(as) que efectúen esta labor, de modo que uno(a) se pueda abocar a recabar información y el(la) otro(a) al registro de esta. Dependiendo de la metodología utilizada, los instrumentos que se aplican incluyen la Ficha Institucional, las Pautas de Entrevistas a Funcionarios(as) y las Encuestas a Funcionarios(as). Todos los(as) profesionales en este rol deben digitalizar o, en su caso cargar, oportunamente, la información de los documentos e instrumentos utilizados en la Carpeta de Visita respectiva.
- **Responsables del levantamiento de información con NNA:** corresponde a quienes aplican las Pautas de Entrevistas a NNA y las Encuestas a NNA, en el marco de la Metodología de Visitas Generales, según los protocolos específicos establecidos para ello²⁷. Se sugiere que 1 a 2 profesionales efectúen esta labor, ya sea en conjunto o por separado, según se estime para cada una de las visitas. En el caso de la Metodología de Visitas a Primera Infancia, el levantamiento de información consiste en la observación directa de los(as) niños(as) en base a la aplicación de una Pauta de Indicadores, y debe ser realizada por al menos 2 profesionales, pudiendo participar la totalidad del equipo en esta labor. En general, los(as) profesionales encargados del levantamiento de información con NNA deben ser preferentemente psicólogos(as) o trabajadores(as) sociales con conocimientos y experiencia en niñez y vulneración de derechos, pudiendo ser también otros(as) profesionales de las ciencias sociales, como abogados(as), que cuenten con dichos conocimientos y experiencia. Los(as) profesionales en este rol deben digitalizar oportunamente, o en su caso cargar, la información de los documentos e instrumentos utilizados en la Carpeta de Visita respectiva.
- **Responsables de la observación:** en cada visita, independiente de la metodología utilizada, la totalidad de profesionales visitantes debe participar del recorrido por el establecimiento y registrar lo observado. En el caso de la Metodología de Visitas Generales, el instrumento que se utiliza es la Ficha de Observación del Establecimiento y, en el caso de la Metodología de Visitas a Primera Infancia es la Planilla de Registro y Evaluación de Indicadores. A su vez, la totalidad o algunos(as) integrantes especialmente encargados(as) al efecto deberán tomar registro fotográfico del establecimiento, en lo que sea relevante. Todos(as) los(as) profesionales deben

²⁶ Así como también otro tipo de Oficios, por ejemplo, para solicitar información o para informar y poner en conocimiento, según corresponda para cada visita.

²⁷ Ver "Protocolo de Levantamiento de Información con NNA" y "Protocolo de Contención Emocional y Manejo de Situaciones Críticas".

digitalizar o, en su caso cargar, oportunamente, la fotografías e información de los instrumentos utilizados en la Carpeta de Visita respectiva.

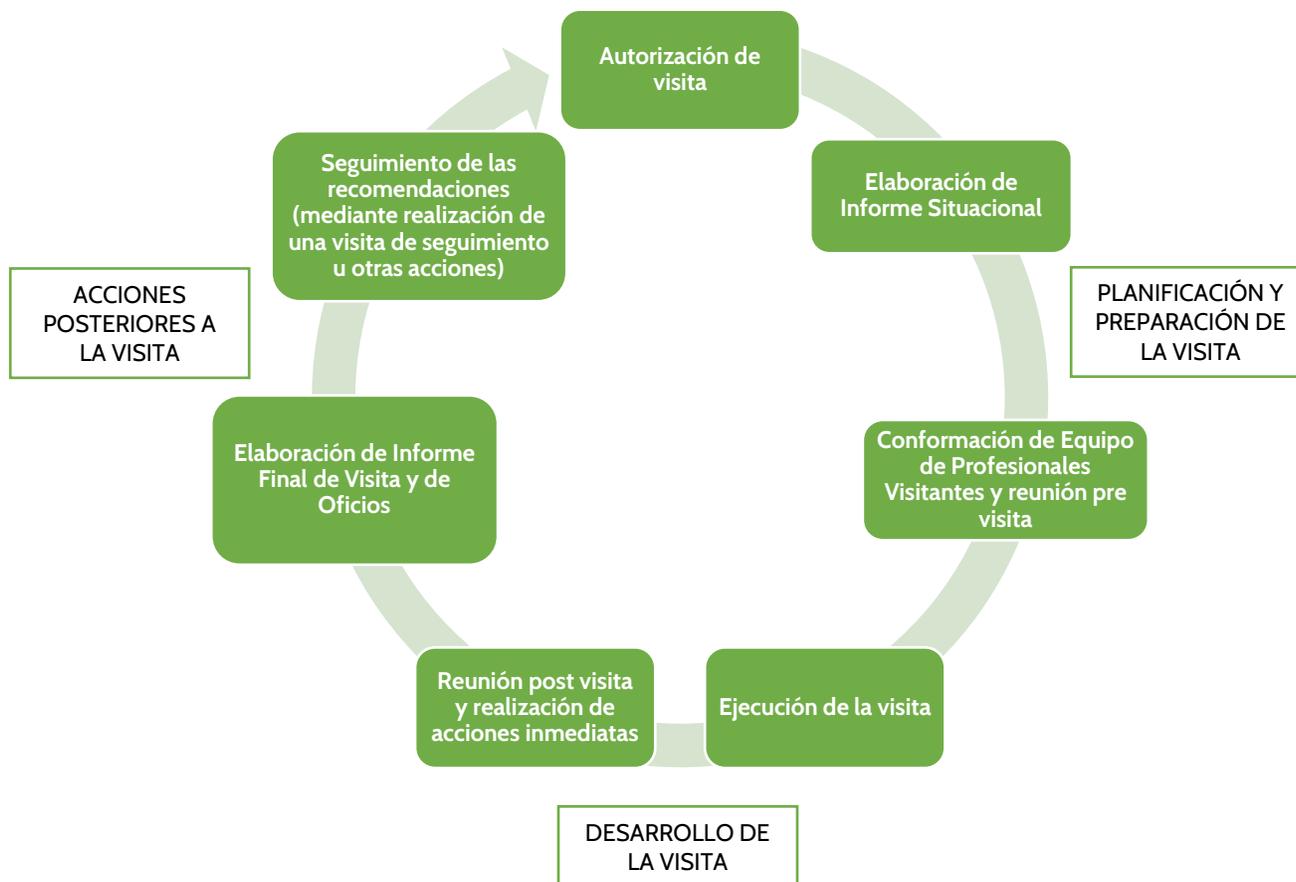
- **Profesional de apoyo técnico:** cada vez que una visita se realice en una región distinta a la Metropolitana, un(a) profesional de la respectiva sede regional actuará como apoyo técnico de la persona de sede central encargada de la visita. Este apoyo consiste, concretamente, en participar activamente y en estrecha coordinación con la persona encargada, en la planificación, preparación y ejecución de las visitas; retroalimentar el Informe Final de Visita, dar seguimiento a las recomendaciones y solicitudes realizadas, e informar y alertar de manera permanente al Equipo de Observación y Seguimiento respecto de la evolución de la situación en sus territorios, mediante los canales y registros establecidos para ello.
- **Profesional de enlace:** de ser posible, en cada visita, independiente de la metodología utilizada, un(a) profesional del equipo se debe encargar de resguardar y asistir a quienes se encuentren levantando información, preferentemente con NNA, estando especialmente atento(a) a situaciones críticas que pudieran ocurrir durante la visita y de realizar gestiones y coordinaciones necesarias ante situaciones de emergencia. En este sentido, este(a) profesional es quien hace de “puente”, permitiendo una comunicación fluida y expedita entre el(la) encargado(a) de la visita, la dirección del establecimiento, el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, entre otros actores clave, según sea requerido, para un oportuno y adecuado abordaje de la situación en particular. Para cada visita se debe determinar con anticipación cuál profesional del equipo visitante cumplirá esta función.

A nivel transversal, cabe destacar la relevancia de cada uno de los roles y responsabilidades de los(as) profesionales visitantes, durante todo el proceso de visita, tanto en la planificación, ejecución y desarrollo de acciones posteriores. En este sentido, se requiere del mayor compromiso para realizar las labores con celeridad, dentro del menor plazo posible, y manteniendo todos los registros actualizados en la carpeta de la visita, entendiendo la importancia que esto tiene para poder efectuar todas las acciones de manera oportuna, garantizando así el cuidado y protección de los(as) NNA.

8. PROCESO DE VISITA

El proceso transversal para la realización de una visita, ya sea en el marco de la Metodología de Visitas Generales o de la Metodología de Visitas a Primera Infancia, se presenta, de manera sintetizada, en la siguiente figura:

Figura 2. Proceso transversal de visitas



Por su parte, las distintas etapas del proceso se explican en detalle a continuación.

8.1. PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LA VISITA

I. Propuesta y autorización de la visita

En función de la planificación anual elaborada a comienzos de cada año, el Equipo de Observación y Seguimiento determina, mensualmente, los establecimientos específicos a visitar en el mes siguiente y envía una propuesta formal, por correo electrónico, al Director(a) de la Unidad de Protección y Representación Judicial, para su revisión y autorización. En esta propuesta, se indica el tipo de visita, los criterios utilizados para su elección y la conformación del Equipo de Profesionales Visitantes.

En caso de que el(la) encargado(a) de la visita evalúe necesario incorporar a un profesional especialista externo a la Defensoría de la Niñez²⁸, como un facilitador intercultural, traductor o intérprete, profesional de la salud u otro, debe enviar oportunamente el “**Formulario de Solicitud de Profesional Externo**” al Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, para su aprobación, y luego al Director(a) de la Unidad de Gestión Institucional, quien debe realizar la tramitación de la solicitud.

II. Elaboración del Informe Situacional

Una vez definido el lugar a visitar, el(la) encargado(a) de la visita solicita al Director(a) de la Unidad de Estudios, Publicaciones y Estadísticas, mediante correo electrónico, con al

²⁸ Esto, en el marco de los convenios institucionales vigentes, el registro de organizaciones²⁸ de la Defensoría de la Niñez u otras prestaciones de servicios profesionales directamente convenidos para tal efecto.

menos 8 días hábiles antes de la fecha definida para la ejecución de la visita, la preparación del “Informe Situacional” del establecimiento. Para ello, se designa a un profesional de la referida unidad, quien se encarga de realizar una exhaustiva revisión del material documental disponible sobre el establecimiento, tales como denuncias, oficios, informes de supervisiones de otras entidades, entre otros. De ser necesario, puede solicitar, además, información adicional a las instituciones externas que sean pertinentes. De manera complementaria, el área de comunicaciones de la Defensoría de la Niñez proveerá la información de prensa que se encuentre publicada sobre el establecimiento. Con toda esta información, el profesional elabora el referido informe, y lo envía al Equipo de Profesionales Visitantes y al Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

Cabe señalar que, en casos en que la premura de las Visitas Reactivas no permita solicitar con suficiente antelación la realización de dicho informe a la Unidad de Estudios, el(la) encargado(a) de la visita debe elaborar una versión reducida del mismo, que corresponde al “Informe Situacional (formato simple)”.

III. Reunión Pre-Visita

La totalidad del Equipo de Profesionales Visitantes, incluyendo los miembros externos que hayan sido invitados a participar²⁹, se deben reunir y llevar a cabo al menos una reunión pre-visita. El objetivo de esta instancia es la preparación, en detalle, de la visita, de acuerdo con los protocolos existentes y con base en los antecedentes presentes en el respectivo “Informe Situacional”, el que debe ser leído y estudiado previamente por todos(as) los(as) integrantes del equipo.

Algunos de los aspectos principales de la visita que se deben preparar en la reunión, incluyen:

- Cantidad y duración aproximada de la visita.
- Ámbitos clave a observar y abordar en la visita.
- División de roles y funciones de los profesionales visitantes.
- Adaptación de los instrumentos a utilizar. Para esto, los(as) encargados(as) de aplicarlos son quienes deben revisarlos y ajustarlos, salvo por aquellos que todos aplican, en cuyo caso lo puede hacer cualquier integrante del equipo, según se acuerde. Lo anterior, sin perjuicio de que el equipo completo pueda, con posterioridad, revisar en conjunto todos los instrumentos.
- Coordinación logística en cuanto a fechas, horarios, traslados, alojamiento, viáticos y permisos, materiales, entre otros.
- Gestiones administrativas, de acuerdo con la coordinación logística. El(la) encargado(a) de la visita gestiona con el(la) Director(a) de la Unidad de Gestión Institucional, mediante correo electrónico, los requerimientos de transporte aéreo o terrestre, elementos de protección personal, material de librería, certificados laborales, entre otros. Por su parte, si se requiere de un comedido de viaje y viático institucional, cada profesional lo solicita y gestiona de manera individual. A su vez, el(la) encargado(a) gestiona con el(la) Director(a) de la Unidad de Promoción y Difusión, mediante correo electrónico, la disponibilidad de material para entregar a los NNA.

Todo lo anterior debe quedar registrado, por el encargado de la visita, en el “Acta de Reunión Pre-Visita”.

Respecto a la cantidad, duración y periodicidad de las visitas, la Metodología de Visitas Generales contempla, como regla general, la realización de una instancia de visita en la cual se

²⁹ En dicho caso, el profesional externo invitado debe firmar la “Acuerdo de Confidencialidad entre Defensoría de la Niñez y Profesional Externo/a” para poder participar en la visita.

aplican todos los instrumentos, teniendo una duración promedio de 4 horas. En circunstancias excepcionales se puede requerir acudir en una segunda instancia. Por su parte, la Metodología de Visitas a Primera Infancia contempla la realización de un mínimo de una visita y un máximo de tres, siendo ideal efectuar 2, con una duración promedio de 3 horas cada una. No obstante, lo anterior depende, en definitiva, de las características de la residencia, de la evaluación que el Equipo haga respecto de la situación observada en la primera visita y de otros antecedentes con los que se cuente.

Cabe destacar que el Equipo de Profesionales Visitantes, previo a la visita, debe conocer en detalle el establecimiento a observar, especialmente en cuanto al tipo de proyecto, para así poder observar su debida implementación. Especialmente, el equipo debe tener conocimiento de los reglamentos, orientaciones técnicas, protocolos y demás documentos de relevancia que estén vigentes y sean aplicables al establecimiento. A su vez, debe manejar en profundidad la metodología de visita a implementar, incluyendo todos los protocolos e instrumentos aplicables. Esto es particularmente importante en la Metodología de Visitas a Primera Infancia, siendo un requisito que todos los miembros del Equipo de Profesionales Visitantes hayan contado con al menos una instancia de capacitación previa respecto de la metodología y sus fundamentos.

8.2. DESARROLLO DE LA VISITA

8.2.1 METODOLOGÍA GENERAL DE VISITAS A NNA EN RESIDENCIAS Y CENTROS

I. Presentación inicial

Una vez que el Equipo de Profesionales Visitantes arriba al establecimiento, el(la) encargado(a) de la visita debe hacer una presentación del equipo a la persona responsable, ya sea el(la) Director(a) u otro(a) profesional a cargo, hacer un encuadre breve respecto de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y explicar en qué consiste la función de visitas, cómo se desarrolla una visita de este tipo y las etapas que tiene, así como los recursos que se requerirán para su correcto desarrollo, solicitando específicamente la colaboración del personal en el proceso, así como la habilitación de espacios privados para aplicar el instrumento institucional, por una parte, y para realizar las entrevistas y encuestas a los(as) NNA que deseen participar, por otra.

El Equipo de Profesionales Visitantes debe contar con su credencial institucional a la vista y mostrar su cédula de identidad, de ser esta requerida durante el ingreso³⁰.

II. Recorrido y observación del establecimiento

Luego de la presentación, el Equipo de Profesionales Visitantes realiza un recorrido por el establecimiento, el que podrá ser acompañado por algún miembro del establecimiento que pueda facilitar el proceso.

³⁰ De producirse una negativa por parte de la institución visitada al ingreso del Equipo de Profesionales Visitantes, se deberán seguir los siguientes pasos:

- a) El(la) profesional responsable de la visita, deberá ponerse en contacto de inmediato con el/la Jefe/a del Servicio o con el representante legal de la institución de que se trate, haciendo presente la situación y acreditando las facultades legales de la Defensoría de los Derechos de la Niñez representada por el equipo de "profesionales visitantes", normas que los habilitan para realizar dicha actuación, además, deberá informar que el hecho de la negativa puede constituir delito o falta, y que dichos hechos serán reportados a la autoridad competente.
- b) Si la negativa se mantiene, la responsable de la visita deberá tomar contacto inmediato, con la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y con la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría de la Niñez, para evaluar los cursos de acción.
- c) De persistir la negativa, se tomará contacto con personal de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile o del Ministerio Público, con el fin de:
 - I) Realizar la denuncia por el delito flagrante previsto y sancionado en el artículo 253 del Código Penal, cuando los denunciados sean funcionarios públicos.
 - II) Realizar la denuncia por la comisión flagrante de la falta prevista y sancionada en el artículo 495 N°4 del Código Penal, cuando se tratare de organismos privados.

Uno de los objetivos del recorrido es realizar una observación detallada del lugar visitado, para conocer las instalaciones, así como las condiciones en que estas se encuentran. Especial atención se le debe brindar a los dormitorios de los(as) NNA, baños, cocina, espacios de uso común, jardines, entre otros, con foco en su pertinencia, idoneidad, seguridad y calidad. Para ello, cada profesional visitante debe tomar registro individual en la “**Ficha de Observación del Establecimiento**”, ya sea de residencias de protección o de centros privativos de libertad (en adelante RP o CPL), según corresponda. Además, con el fin de registrar esta información, se podrán tomar fotografías de las dependencias visitadas, nunca de los(as) NNA, especialmente de sus rostros.

Otro objetivo del recorrido es tener la oportunidad de conocer a los(as) NNA y al personal. Para esto, el Equipo de Profesionales Visitantes debe saludar y presentarse durante el recorrido y explicarles, de manera clara y sencilla, quienes son, qué es la Defensoría de la Niñez y por qué están ahí. Junto a esto, se invita e incentiva a los(as) NNA a participar de la visita, tanto guiando y acompañando el recorrido, como mediante entrevistas y encuestas individuales, señalando que estas son voluntarias y confidenciales y que se realizarán al finalizar el recorrido. Lo anterior se complementa con la entrega de material de promoción y difusión, diseñado especialmente para presentar la labor de la Defensoría de la Niñez a los(as) NNA e invitarles a participar de las entrevistas y encuestas.

III. Levantamiento de información con actores clave

Dirección:

Los(as) profesionales visitantes encargados del levantamiento información con el(la) director(a) o encargado(a) del establecimiento, realizan una entrevista a dicha persona, en la cual aplican la “**Ficha Institucional**” (RP o CPL). Este instrumento tiene por objeto indagar en diversos ámbitos del funcionamiento del establecimiento, incluyendo aspectos administrativos y técnicos. Dada la extensión de la Ficha, se sugiere su aplicación por dos profesionales, de modo que uno pueda guiar la entrevista, mientras el otro profesional toma registro de la información. A su vez, si se requiere, otro(a) funcionario(a) del establecimiento puede acompañar al(la) Director(a) o encargado(a) durante la entrevista, para complementar con información adicional y/o específica de ciertas áreas.

Durante la entrevista, a medida que se abordan los distintos ámbitos de la Ficha, los(as) profesionales visitantes pueden solicitar y revisar en el momento registros, protocolos, reglamentos, y cualquier otra documentación pertinente respecto al funcionamiento del establecimiento y sobre los(as) NNA que allí permanecen, cualquiera sea el formato en que se encuentren (archivadores, carpetas, libros de registros, documentos digitales, entre otros), dejando registro de toda información relevante en el apartado de la Ficha que corresponda³¹.

No obstante, para hacer de la entrevista una instancia más fluida, los(as) profesionales visitantes podrán pedir con posterioridad aquella información de respaldo o que requiera ser analizada en mayor profundidad. Para ello, se debe informar a la persona entrevistada que, una vez finalizada la visita, se le enviará vía correo electrónico el documento “**Solicitud de Documentos**” (RP o CPL), mediante el cual el(la) encargado(a) de la visita solicitará formalmente la remisión digital de documentación, dentro un plazo delimitado. En caso de que se haya tomado conocimiento de situaciones de vulneración de derechos, se deberán solicitar las circulares N°5/REX N°155 o N°6/REX N°154 levantadas, según corresponda, y los verificadores de denuncia. Con posterioridad a la visita, el Equipo podrá revisar y analizar toda la documentación en detalle, y verificar su pertinencia, idoneidad y aplicación en la práctica.

³¹ Art. 4 inciso final de la Ley 21.067

La Ficha y los documentos recibidos deberán quedar almacenados en la “**Carpeta de Visita**” respectiva.

Funcionarios(as):

El Equipo de Profesionales Visitantes podrá entrevistar a funcionario(as) del establecimiento, en caso de que se estime necesario recabar mayor información respecto a algún ámbito en particular, incluyendo, por ejemplo, a educadores(as) de trato directo, profesionales de las duplas psicosociales, personal de enfermería, personal de programas internos y externos, entre otros. Lo anterior, se deberá realizar en base a la “**Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as)**” (RP o CPL), y/o de la “**Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as) de Gendarmería**” (CPL). A su vez, se invitará a todo el personal presente al momento de la visita a participar de la “**Encuesta a Funcionarios(as)**” (RP o CPL), las que son de carácter voluntario y confidencial, al igual que las entrevistas. Para las encuestas, el profesional encargado de esta tarea deberá facilitar al personal un Notebook o Tablet. En caso de que haya poco personal presente o disponible para contestarla durante la visita, se evaluará la posibilidad de enviarlo posteriormente por correo electrónico, entregando un plazo acotado y específico para recibir las respuestas.

Las pautas, fichas de registro y matrices de sistematización de las entrevistas y encuestas deberán quedar almacenados en la “**Carpeta de Visita**” respectiva.

Niños, niñas y adolescentes:

En las visitas interesa, prioritariamente, conocer y recoger las opiniones de los(as) NNA, para lo cual se realizan entrevistas y encuestas individuales a quienes deseen voluntariamente participar en estas instancias. Los(as) profesionales encargados del levantamiento de información con NNA les invitarán a participar, prioritariamente, de las encuestas individuales, ofreciendo de todos modos la posibilidad de participar en entrevistas individuales de ser preferido por ellos y ellas, especialmente en el caso de los más pequeños(as).

Tanto las entrevistas como las encuestas están diseñadas para ser aplicadas de manera individual y prioritariamente por profesionales de la psicología y/o trabajo social, sin perjuicio de que pudieran acompañarlas o realizarlas profesionales del equipo de otras disciplinas, de ser necesario, siempre y cuando cuenten con conocimientos y experiencia en ello. Para ambos instrumentos se deben tomar todos los resguardos necesarios, conforme a lo establecido en el “**Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Visitas**”, y siempre deben contar con la autorización explícita del(la) NNA participante, lo que queda registrado mediante su firma del documento “**Asentimiento Informado Entrevista NNA**”³² (RP o CPL) o “**Asentimiento Informado Encuestas NNA**”³³ (RP o CPL).

a. Entrevistas individuales

Las entrevistas son de tipo semiestructurada y se realizan a los(as) NNA desde los 7 años de edad. Estas se realizan de acuerdo con la “**Pauta de Entrevista a NNA**” (RP o CPL), la que es previamente elaborada para cada visita en particular por el profesional encargado(a) de esta función, y se registran en el documento “**Ficha de Sistematización de Entrevistas a NNA**”. Adicionalmente, se pueden registrar mediante grabación de audio, según la preferencia que el NNA haya registrado en su asentimiento.

³² Existe dos tipos de Asentimientos Informados para Entrevistas a NNA. Uno de ellos corresponde a una versión simplificada para utilizar con NNA pequeños y/o NNA que presentan alguna discapacidad.

³³ Existe dos tipos de Asentimientos Informados para Encuestas a NNA. Uno de ellos corresponde a una versión simplificada para utilizar con NNA pequeños y/o NNA que presentan alguna discapacidad.

b. Encuestas

Las encuestas están diseñadas para ser respondidas por NNA a partir de los 12 años de edad. Estas se realizan en base a los documentos “**Encuesta a NNA**” (RP o CPL) y para su aplicación se facilita a los(as) NNA un Notebook o Tablet.

Al momento de cierre de las entrevistas y encuestas, se debe entregar al(la) NNA material de promoción y difusión de la Defensoría de la Niñez, agradeciendo su participación e informando respecto a medios de contacto.

Las pautas, asentimientos, fichas de registro y matrices de sistematización de las entrevistas y encuestas deberán quedar almacenados en la “**Carpeta de Visita**” respectiva. Cabe destacar que estos son de uso exclusivo para fines relacionados con la visita en cuestión, y acciones administrativas o judiciales derivadas, que tengan por objeto la protección de los derechos de los(as) NNA involucrados. Estas no deben ser consultadas o enviadas a otros profesionales que no hayan participado de la visita, ya sea internos o externos a la Defensoría de la Niñez, salvo situaciones excepcionales que lo ameriten, o para uso resguardado de los resultados en acciones de promoción y difusión, previa autorización del(la) Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o de el(la) Defensor(a) de la Niñez.

Es fundamental destacar que si durante estas instancias, o en cualquier otro momento de la visita, algún(a)NNA se muestra afectado(a) emocionalmente y/o presenta alteraciones conductuales, el Equipo de Profesionales Visitantes debe actuar conforme a lo establecido en el “**Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con NNA en Visitas**”. A su vez, si el Equipo de Profesionales Visitantes toma conocimiento de que algún NNA presenta una lesión visible producto de alguna vulneración de derechos, puede solicitar su autorización para, de manera excepcional, tomar registro fotográfico de dichas lesiones. En dicho caso, debe explicar de manera clara al(la) NNA la razón de esto y solicitar su expresa autorización mediante su firma del documento “**Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA**”. Estas fotografías deben ser tomadas en un espacio privado y seguro, y solamente pueden ser utilizadas por el equipo como evidencia, en el marco de las acciones judiciales correspondientes. En todo caso, el equipo deberá asegurarse que el establecimiento haya realizado o realice todas las acciones correspondientes, incluyendo la constatación de lesiones del(la) NNA.

IV. Observación de actividades

De ser pertinente, y procurando no obstaculizar las rutinas de los(as) NNA, el equipo de profesionales visitantes puede observar dinámicas y actividades que se estén desarrollando al momento de la visita, en la que participen NNA y/ funcionarios(as) establecimiento, como, por ejemplo, actividades administrativas, actividades recreativas, talleres, asambleas, entre otras.

El Equipo de Profesionales Visitantes deberá dejar registro de lo observado en el documento “**Ficha de Observación de Actividades**” (RP o CPL), incluyendo los participantes presentes, la descripción de la actividad, la descripción de las interacciones y dinámicas entre los NNA y entre los NNA y los funcionarios(as), las condiciones físicas y materiales para el desarrollo de la actividad, el abordaje de situaciones críticas si las hubiera, entre otros aspectos clave.

V. Cierre de la visita

Para dar paso al cierre de la visita, es necesario que el Equipo de Profesionales Visitantes se reúna en privado, durante algunos minutos, para compartir impresiones relevantes respecto

del desarrollo de esta y levante necesidades urgentes que requieran ser abordadas antes de finalizarla como, por ejemplo, determinar si es necesario solicitar alguna información adicional, observar algún lugar en particular, entre otras. En esta instancia se decide también si se hará una breve devolución al director(a) o encargado(a) y, de ser el caso, qué información se le entregará.

Una vez realizada esta reunión, el encargado de la visita, junto al resto del equipo, debe dirigirse al(la) director(a) o encargado(a) para dar cuenta de cualquier solicitud adicional que se haya determinado. Junto a ello, y de haber sido acordado, se realiza una breve devolución, informándole temas urgentes surgidos en la visita y que requieren de alguna acción inmediata, lo que se realiza de manera general, señalando que se evaluará la situación observada o de la cual se tomó conocimiento y se analizará el ejercicio de las facultades administrativas y legales que correspondan, para su oportuno abordaje.

Posteriormente, se debe agradecer su tiempo y colaboración para el desarrollo de la visita. También se le debe recordar el envío de los documentos que se le solicitarán vía mail, y el plazo para ello, y explicar que, vía Oficio, se le enviará formalmente el **“Informe Final de Visita”**, que contiene, además del resumen de la misma, las recomendaciones y solicitudes elaboradas por la Defensoría de la Niñez, dirigidas tanto al establecimiento como a otras instituciones según corresponda.

Finalmente, tanto el encargado(a) de la visita como el(la) director(a) o encargado(a) del establecimiento deben firmar el documento **“Acta de Visita”**, en el cual constan los principales detalles de esta, y cada parte debe quedarse con una copia, ya sea física o digital. En caso de que existiera negativa a firmar, se debe dejar constancia en el mismo documento, indicando los motivos que se expresan para ello.

8.2.2 METODOLOGÍA ESPECÍFICA DE VISITAS A PRIMERA INFANCIA

I. Presentación inicial

Una vez que el Equipo de Profesionales Visitantes arriba al establecimiento, el(la) encargado(a) de la visita debe hacer una presentación del equipo a la persona responsable, ya sea director(a) u otro profesional a cargo, hacer un encuadre breve respecto de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y explicar en qué consiste la función de visitas, cómo se desarrolla una visita de este tipo y las etapas que tiene, así como los recursos que se requerirán para su correcto desarrollo, solicitando específicamente la colaboración del personal en el proceso, así como la habilitación de espacios privados para aplicar el instrumento institucional.

El Equipo de Profesionales Visitantes debe contar con su credencial institucional a la vista y mostrar su cédula de identidad, de ser esta requerida durante el ingreso³⁴.

II. Recorrido y observación del establecimiento

³⁴ De producirse una negativa por parte de la institución visitada al ingreso del Equipo de Profesionales Visitantes, se deberán seguir los siguientes pasos:

- d) La profesional responsable de la visita, deberá ponerse en contacto de inmediato con el/la Jefe/a del Servicio o con el representante legal de la institución de que se trate, haciendo presente la situación y acreditando las facultades legales de la Defensoría de los Derechos de la Niñez representada por el equipo de “profesionales visitantes”, normas que los habilitan para realizar dicha actuación, además, deberá informar que el hecho de la negativa puede constituir delito o falta, y que dichos hechos serán reportados a la autoridad competente.
- e) Si la negativa se mantiene, la responsable de la visita deberá tomar contacto inmediato, con la Directora de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial y con la Unidad de Comunicaciones de la Defensoría de la Niñez, para evaluar los cursos de acción.
- f) De persistir la negativa, se tomará contacto con personal de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile o del Ministerio Público, con el fin de:
 - III) Realizar la denuncia por el delito flagrante previsto y sancionado en el artículo 253 del Código Penal, cuando los denunciados sean funcionarios públicos.
 - IV) Realizar la denuncia por la comisión flagrante de la falta prevista y sancionada en el artículo 495 N°4 del Código Penal, cuando se tratare de organismos privados.

Luego de la presentación, el Equipo de Profesionales Visitantes realiza un recorrido por el establecimiento, el que podrá ser acompañado por algún miembro del establecimiento que pueda facilitar el proceso.

Uno de los objetivos del recorrido, es realizar una observación detallada del lugar visitado, para conocer las instalaciones, así como las condiciones en que estas se encuentran. Especial atención se le debe brindar a los dormitorios de los niños(as), baños, cocina, espacios de uso común, jardines, entre otros, con foco en su pertinencia, idoneidad, seguridad y calidad. Lo anterior, de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la “**Planilla de Registro y Evaluación de Indicadores**”, de residencias de protección de lactantes y preescolares (en adelante RLP). Además, con el fin de registrar esta información, se podrán tomar fotografías de las dependencias visitadas, nunca de los niños(as), especialmente de sus rostros.

Otro objetivo del recorrido es tener la oportunidad de conocer a los(as) niños(as) y al personal. Para esto, el Equipo de Profesionales Visitantes debe saludar y presentarse durante el recorrido y explicarles, de manera clara y sencilla, quienes son, qué es la Defensoría de la Niñez y por qué están ahí. Junto a esto, se invita e incentiva a los(as) niños(as) más grandes, según sea posible, a participar de la visita, guiando y acompañando el recorrido.

III. Levantamiento de información con actores clave³⁵

Dirección:

Los(as) profesionales visitantes encargados del levantamiento información con el(la) director(a) o encargado(a) del establecimiento, realizan una entrevista a dicha persona, en la cual aplican la “**Ficha Institucional**” (RLP). Este instrumento tiene por objeto indagar en diversos ámbitos del funcionamiento del establecimiento, incluyendo aspectos administrativos y técnicos. Dada la extensión de la Ficha, se sugiere su aplicación por dos profesionales, de modo que uno(a) pueda guiar la entrevista, mientras el(la) otro(a) profesional toma registro de la información. A su vez, si se requiere, otro(a) funcionario(a) del establecimiento puede acompañar al Director(a) o encargado(a) durante la entrevista, para complementar con información adicional y/o específica de ciertas áreas.

Durante la entrevista, a medida que se abordan los distintos ámbitos de la Ficha, los(as) profesionales visitantes pueden solicitar y revisar en el momento registros, protocolos, reglamentos, y cualquier otra documentación pertinente respecto al funcionamiento del establecimiento y sobre los(as) niños(as) que allí permanecen, cualquiera sea el formato en que se encuentren (archivadores, carpetas, libros de registros, documentos digitales, entre otros), dejando registro de toda información relevante en el apartado de la Ficha que corresponda³⁶. En el momento, es especialmente relevante solicitar la revisión de los “Libros de Vida” de los(as) niños(as), para observar que todos(as) tengan el suyo, que estén iniciados y adecuadamente completados.

No obstante, para hacer de la entrevista una instancia más fluida, los(as) profesionales visitantes podrán pedir con posterioridad aquella información de respaldo o que requiera ser analizada con mayor profundidad. Para ello, se debe informar a la persona entrevistada que, una vez finalizada la visita, se le enviará vía correo electrónico el documento “**Solicitud de Documentos**” (RLP), mediante el cual el(la) encargado(a) de la visita solicitará formalmente la

³⁵ Idealmente, se deben aplicar los tres instrumentos de levantamiento de información, a saber: “Ficha Institucional”, “Encuesta a Funcionarios(as)” y “Pauta de Indicadores”. De no ser esto posible, como mínimo, se debe aplicar la “Ficha Institucional” y la “Pauta de Indicadores”, de modo de propiciar tener información suficiente para poder realizar una adecuada evaluación de las distintas dimensiones.

³⁶ Art. 4 inciso final de la Ley 21.067

remisión digital de documentación, dentro un plazo delimitado. En caso de que se haya tomado conocimiento de situaciones de vulneración de derechos, se deberán solicitar las circulares N°5/REX N°155 o N°6/REX N°154 levantadas, según corresponda, y los verificadores de denuncia. Con posterioridad a la visita, el Equipo podrá revisar y analizar toda la documentación en detalle, y verificar su pertinencia, idoneidad y aplicación en la práctica.

La Ficha y los documentos recibidos deberán quedar almacenados en la “**Carpeta de Visita**” respectiva.

Funcionarios(as):

El Equipo de Profesionales Visitantes podrá entrevistar a funcionario(as) del establecimiento, en caso de que se estime necesario recabar mayor información respecto a algún ámbito en particular, incluyendo, por ejemplo, a educadores(as) de trato directo, profesionales de las duplas psicosociales, personal de enfermería, personal de programas internos y externos, entre otros. Lo anterior, se deberá realizar en base a la “**Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as)**” (RLP). A su vez, se invitará a todo el personal presente al momento de la visita a participar de la “**Encuesta a Funcionarios(as)**” (RLP), las que son de carácter voluntario y confidencial, al igual que las entrevistas. Para las encuestas, el(la) profesional encargado de esta tarea deberá facilitar al personal un Notebook o Tablet. En caso de que haya poco personal presente o disponible para contestarlo durante la visita, se evaluará la posibilidad de enviarla posteriormente por correo electrónico, entregando un plazo acotado y específico para recibir las respuestas.

Las pautas, fichas de registro y matrices de sistematización de las entrevistas y encuestas deberán quedar almacenados en la “**Carpeta de Visita**” respectiva.

Observación de los niños y niñas:

Según se haya determinado en la reunión pre-visita, los(as) profesionales visitantes encargados de la observación de los(as) niños(as), deben observar, de manera individual o en duplas, las actividades y rutinas diarias en que se encuentren al momento de la visita, en los horarios y espacios definidos previamente por el equipo. Es fundamental que se propicie la observación de distintos momentos sensibles del cuidado diario, como la alimentación, muda, baño, juego, visitas, entre otros.

La observación se debe realizar en base a “**Pauta de Indicadores**” (RLP), tomando breve registro de los aspectos más relevantes. Cabe señalar que la evaluación y puntuación se realiza en la “**Planilla de Registro y Evaluación de Indicadores**” (RLP), por parte de todo el Equipo de Profesionales Visitantes, durante la reunión post-visita.

IV. Cierre de la visita

Para dar paso al cierre de la visita, es necesario que el Equipo de Profesionales Visitantes se reúna en privado, durante algunos minutos, para compartir impresiones relevantes respecto del desarrollo de esta y levantar necesidades urgentes que requieran ser abordadas antes de finalizarla como, por ejemplo, determinar si es necesario solicitar alguna información adicional, observar algún lugar en particular, entre otras. En esta instancia se decide también si se hará una breve devolución al(la) director(a) o encargado(a) y, de ser el caso, qué información se le entregará.

Una vez realizada esta reunión, el(la) encargado(a) de la visita, junto al resto del equipo, debe dirigirse al director(a) o encargado(a) para dar cuenta de cualquier solicitud adicional que se haya determinado. Junto a ello, y de haber sido acordado, se realiza una breve devolución, informándole temas urgentes surgidos en la visita y que requieren de alguna acción inmediata,

lo que se realiza de manera general, señalando que se evaluará la situación observada o de la cual se tomó conocimiento y se analizará el ejercicio de las facultades administrativas y legales que correspondan, para su oportuno abordaje.

Posteriormente, se debe agradecer su tiempo y colaboración para el desarrollo de la visita. También se le debe recordar el envío de los documentos que se le solicitarán vía mail, y el plazo para ello, y explicar que, vía Oficio, se le enviará formalmente el **“Informe Final de Visita”**, que contiene, además del resumen de la misma, las recomendaciones y solicitudes elaboradas por la Defensoría de la Niñez, dirigidas tanto al establecimiento como a otras instituciones según corresponda.

Finalmente, tanto el(la) encargado(a) de la visita como el(la) director(a) o encargado(a) del establecimiento deben firmar el documento **“Acta de Visita”**, en el cual constan los principales detalles de esta, y cada parte debe quedarse con una copia, ya sea física o digital. En caso de que existiera negativa a firmar, se debe dejar constancia en el mismo documento, indicando los motivos que se expresan para ello.

De quedar una o más visitas pendientes, se debe informar, de manera general al(la) director(a) y/o encargado(a), que es posible que el Equipo acuda nuevamente al establecimiento, en otro momento, sin indicar cuándo esto se realizará.

9. ACCIONES POSTERIORES A LA VISITA

I. ACCIONES JUDICIALES

Si, a propósito de la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes toma conocimiento u observa situaciones que impliquen una vulneración de derechos de los NNA que se encuentran en el establecimiento, debe evaluar la gravedad, urgencia y alcance del caso y, en función de ello, determinar, al más breve plazo posible, las acciones a desarrollar, para su oportuna y efectiva protección.

Para lo anterior, resulta esencial tener en consideración el impacto que las distintas acciones podrían ocasionar, tanto en los(as) NNA afectados como en sus pares (por ejemplo, posibles represalias, entre otras), siendo esencial implementar también las medidas necesarias para prevenir o mitigar dicho impacto, así como monitorear la situación de los(as) NNA en instancias de seguimiento.

En caso de que los hechos que se evidencien sean constitutivos de delito, se debe actuar de acuerdo a lo establecido en el **“Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Visitas”**, e interponer, las acciones judiciales que correspondan³⁷, dentro de los plazos legales estipulados para ello. Se deben explorar primero las vías de acción en el ámbito nacional, y en caso de agotarse estas, evaluar si procede recurrir a instancias internacionales para la protección de los derechos de los(as) NNA. Cabe señalar que, todas las acciones judiciales deben ser interpuestas y monitoreadas por profesionales del área de representación judicial de sede central, designados(as) para tal efecto por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

II. CASOS DE NNA

Cualquier solicitud por parte de un(a) NNA hacia el Equipo de Profesionales Visitantes durante el desarrollo de la visita o toma de conocimiento de información que tenga relación con una situación de vulneración de derechos, que requiera de realización de acciones

³⁷ En el caso de denuncias, estas deberán quedar debidamente registradas en la “Ficha de Denuncias”.

posteriores para su abordaje, tales como gestiones administrativas, judiciales u otras pertinentes, debe ser oportunamente ingresado como caso al Formulario Web de la Defensoría de la Niñez, de acuerdo a lo establecido en el “**Protocolo de Atención de Requerimientos de Casos**”, de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial.

A su vez, cada caso debe quedar a cargo de una persona del Equipo de Profesionales Visitantes, quien es el(la) responsable del proceso completo, incluyendo el ingreso, registro, gestión, seguimiento y cierre del caso. Cabe señalar que los casos de NNA deben ser abordados de manera prioritaria con posterioridad a la visita. Esto, considerando que cualquier solicitud realizada por un NNA requiere de la respuesta oportuna y expedita de la Defensoría de la Niñez.

De ser necesario, los casos pueden ser monitoreados en las instancias de seguimiento que se realicen con posterioridad a la visita.

III. REUNIÓN POST-VISITA

Con posterioridad a la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes se debe reunir, en el más breve plazo posible, para evaluar la experiencia en terreno, identificar las fortalezas y los nudos críticos del establecimiento, solicitudes de información a los órganos que se estime pertinente, y las acciones administrativas y judiciales a realizar, y los responsables y plazos de cada tarea. En esta instancia es esencial determinar si hay casos de urgencia que ameriten acciones judiciales inmediatas y, además, se debe evaluar preliminarmente las acciones de seguimiento que corresponderá implementar. Debe quedar registro de todo lo anterior en el documento “**Acta de Reunión Post Visita**”.

En cuanto a la Metodología de Visitas a Primera Infancia, en la reunión post-visita también se deberá evaluar y puntuar, en equipo, la “**Planilla de Registro y Evaluación de Indicadores**” (RLP).

Inmediatamente después de la reunión post visita, el(la) encargado(a) debe informar, mediante correo electrónico al Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, un resumen de lo observado, así como de los nudos críticos más relevantes y de las acciones administrativas y judiciales acordadas por el Equipo de Profesionales Visitantes, para su conocimiento y aprobación.

Es fundamental que la instancia de reunión post-visita sea también un espacio en el cual el Equipo de Profesionales Visitantes pueda conversar respecto de la experiencia subjetiva de la visita, tanto individual como colectiva, y del impacto emocional y físico de esta. Lo anterior, dada la complejidad y dificultad que implica visitar estos establecimientos y conocer, de manera directa e indirecta, situaciones de grave vulneración de derechos de NNA. En este sentido, la reunión post-visita es una instancia necesaria para el desahogo y la contención de los(as) profesionales visitantes, aspecto fundamental para el cuidado de los equipos. Por ello, cualquier necesidad individual y/o grupal debe ser abordada, oportunamente, con el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial o la Coordinación Ejecutiva, según corresponda.

IV. ELABORACIÓN DE RECOMENDACIONES

En el caso de que se hayan detectado nudos críticos en la visita, la Defensoría de la Niñez deberá elaborar y enviar recomendaciones a los órganos pertinentes, para su abordaje y mejora. Es el(la) encargado(a) de la visita la persona responsable de elaborar las recomendaciones, sin perjuicio de que otros profesionales visitantes puedan colaborar en ello, según lo determine el equipo.

Es fundamental que los nudos críticos y sus respectivas recomendaciones se basen en estándares de derechos humanos contenidos, a nivel internacional, en instrumentos de derechos humanos y pronunciamientos de órganos competentes, así como a nivel nacional, en la constitución, leyes, jurisprudencia, lineamientos y orientaciones técnicas, entre otras. En este sentido, cuando se haga mención a los nudos críticos y recomendaciones en el “Informe Final de Visita” (RP, CPL o RLP), se debe incorporar y citar, debidamente, documentos tales como:

Nivel internacional

- Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989).
- Observaciones del Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas.
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU, 2008).
- Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (ONU, 2010).
- Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para la administración de justicia de menores, conocidas como Reglas de Beijing (ONU, 1985).
- Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad, conocidas como “Reglas de la Habana” (ONU, 1990)
- Directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia juvenil, conocidas como “Directrices de Riad” (ONU, 1990).
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (ONU, 1979).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como “Convención De Belem Do Para” (OEA, 1994).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, conocida como “Pacto de San José”, (OEA, 1969).
- Jurisprudencia y opiniones consultivas de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.
- Demás estándares internacionales de derechos humanos (contenidos en tratados, principios, informes, jurisprudencia, etc.) aplicables según el caso.

Nivel nacional

- Constitución Política de la República.
- Decreto Ley N° 2.465, que Crea el Servicio Nacional de Menores y Fija el Texto de su Ley Orgánica.
- Ley N° 20.032, que Establece sistema de atención a la niñez y adolescencia a través de red de colaboradores del Sename, y su régimen de subvención.
- Ley N° 21.302, que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y a la Adolescencia.
- Ley N° 20.084, que Establece un sistema de responsabilidad penal de los adolescentes por infracciones a la ley penal y su reglamento.
- Ley N° 19.968, que Crea los Tribunales de Familia.
- Ley 21.430, sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.
- Orientaciones Técnicas del Servicio de Protección Especializada y del Servicio Nacional de Menores, para cada proyecto en particular.
- Protocolos e instrucciones del Servicio de Protección Especializada, Servicio Nacional de Menores, Gendarmería de Chile, entre otros.

V. ELABORACIÓN DEL INFORME FINAL DE LA VISITA

Una vez teniendo claridad respecto a las fortalezas, nudos críticos y recomendaciones a propósito de los hallazgos de la visita, el(la) encargado(a) debe elaborar el “Informe Final de

Visita” (RP-CPL o RLP), dentro de un plazo máximo de 30 días hábiles desde la ejecución de la misma³⁸. Para contribuir al cumplimiento de los plazos, el(la) profesional administrativo de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial envía un recordatorio al encargado(a) de cada visita, informando la fecha tope de finalización del respectivo Informe.

Dicho Informe se confecciona en base a una plantilla diseñada para tal efecto, y contiene una síntesis de la visita, incluyendo información básica del establecimiento, etapas de la visita, instrumentos utilizados, fortalezas y nudos críticos identificados, el registro de eventuales vulneraciones de derechos, las recomendaciones efectuadas a los órganos e instituciones correspondientes y otras acciones administrativas y/o judiciales derivadas. Es el encargado(a) de la visita la persona responsable de elaborar, en tiempo y forma, el Informe, y de gestionar su envío, mediante oficio, a los respectivos destinatarios. En caso de que los oficios se dirijan a autoridades regionales, deben ser firmados por el(la) Director(a) de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial, y aquellos dirigidos a autoridades nacionales o a autoridades judiciales deben ser firmados por el(la) Defensor(a) de la Niñez.

Salvo excepciones, el Informe se debe enviar tanto al establecimiento visitado como al Servicio responsable de este (Servicio Nacional de Menores o Servicio de Protección Especializada, según corresponda). A su vez, se puede remitir también a otros órganos e instituciones, públicas y privadas, de acuerdo a sus respectivas competencias, lo que dependerá de los hallazgos de cada visita. En este sentido, el Informe se remitirá a todos los órganos o instituciones que sean destinatarios de una o más recomendaciones y también a los cuales se desee poner en conocimiento de lo observado en la visita.

Toda la información contenida en el Informe debe ser precisa y estrictamente confidencial, resguardando la identidad de los(as) NNA involucrados. Por ello, existirán dos versiones del mismo. Por una parte, la versión que se remite, mediante Oficio, a los respectivos destinatarios, en la cual cualquier mención a un(a) NNA se realiza indicando solamente sus iniciales, edad, RUT y RUC, si corresponde. Por otra parte, la versión pública del Informe, la cual queda disponible en el mini-sitio³⁹ del Mecanismo de Observación y Seguimiento de la página web de la Defensoría de la Niñez, en la cual los referidos datos se encuentran censurados.

Para asegurar la adecuación y correcta censura de los Informes, un(a) profesional del Equipo de Observación y Seguimiento es responsable de su revisión y edición final. Además, trimestralmente, es quien publica los Informes disponibles a la fecha, en el mini-sitio mencionado.

VI. RETROALIMENTACIÓN DE LA VISITA A NNA

Con posterioridad a la elaboración y remisión del **“Informe Final de Visita”** (RP-CPL o RLP), el(la) encargado(a) de la misma adecuará, con apoyo del equipo, la **“Carta de Retroalimentación a NNA”** (RP, RLP o CPL). Esta carta, que se realiza sobre la base de una plantilla tipo, contiene las principales fortalezas y nudos detectados, así como recomendaciones realizadas, descritas de manera general y en un lenguaje sencillo, comprensible y amigable para los(as) NNA del establecimiento visitado.

La carta se deberá enviar físicamente (considerando una copia para cada NNA), por medio de la Unidad de Gestión Institucional, al establecimiento visitado, dentro un plazo máximo de 07 días hábiles desde el envío del Informe Final de Visita.

³⁸ Este plazo puede ser ampliado en caso de que se presenten atrasos en la entrega de información por parte de las instituciones, cuando esta es requerida para la elaboración de las recomendaciones. A su vez, si se presentan acciones judiciales u otro tipo de acciones en las que se deba esperar su resolución, se elaborará un “informe preliminar”, el que se actualizará y ajustará una vez resuelta la acción.

³⁹ Para ver el sitio, dirigirse al siguiente link: <https://www.defensorianinez.cl/observacion-y-seguimiento-de-ninos-ninas-y-adolescentes-bajo-cuidado-del-estado/>

10. PROCESO DE SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Con posterioridad a una primera visita, un(a) profesional del equipo a definir - idealmente quien fue encargado(a) de la visita-, será el(la) responsable de realizar la sistematización de los nudos críticos y recomendaciones emitidas, así como el seguimiento de estas últimas, con el objeto de conocer y evaluar su estado de implementación y cumplimiento por parte de los destinatarios. En el caso de las visitas que se realicen en regiones distintas a la Metropolitana, colabora en este proceso el(la) profesional de apoyo técnico de la sede regional respectiva. Este proceso se realiza conforme a lo establecido en el **“Instructivo de Sistematización y Seguimiento de Visitas”**.

Una vez enviado el Informe Final de cada visita, se debe completar la **“Planilla de Sistematización y Seguimiento de Recomendaciones”**, con los nudos críticos y recomendaciones presentes en el Informe. Esta planilla debe permanecer actualizada, por lo que, a medida que se vayan recibiendo respuestas de los órganos e instituciones destinatarios de las recomendaciones, estas se deberán ir registrando en la planilla.

Cabe destacar que, en cada uno de los Oficios enviados con el Informe Final, se establecen plazos para las respuestas de los respectivos órganos e instituciones interpeladas. Vencido aquel plazo y sin obtener respuesta, se debe emitir un nuevo Oficio, pidiendo cuenta a dicho órgano o institución. Vencido el plazo nuevamente y, en caso de no obtener respuesta aún, se debe enviar un segundo Oficio pidiendo cuenta. En caso de que este tampoco obtenga respuesta, o que la respuesta de cuenta del incumplimiento de recomendaciones que se evalúan como necesarias, el(la) profesional encargado(a) de la visita debe evaluar y ejecutar, junto al equipo, otras acciones posibles. En caso de que la falta de respuesta o incumplimiento de recomendaciones implique la grave vulneración de derechos de NNA, se deben adoptar medidas administrativas o judiciales necesarias, al más breve plazo, para su protección y restitución de derechos.

En cuanto al seguimiento de las recomendaciones efectuadas al establecimiento visitado, además del análisis de los Oficios de respuesta, el seguimiento se debe complementar, preferentemente⁴⁰, con una **Visita de Seguimiento**, la que puede ser presencial o remota, según lo defina el(la) profesional encargado(a) para cada caso particular. Al respecto, se priorizará una visita presencial a aquellos establecimientos en los cuales se hayan detectado, en la primera visita, nudos críticos de gravedad, que requieren de una nueva observación directa por parte del Equipo de Profesionales Visitantes⁴¹, para poder verificar, en terreno, los avances realizados. De lo contrario, se podrá efectuar de manera remota, mediante una reunión virtual. El objetivo de esta visita es abordar, en mayor detalle, las respuestas y acciones del establecimiento ante cada nudo detectado, el estado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas y los medios de verificación de estas, junto a otras observaciones adicionales.

Cabe indicar que en una Visita de Seguimiento se debe actuar conforme a todo lo establecido en el presente protocolo y demás protocolos complementarios⁴², en lo relativo a la ejecución de una visita, en los ámbitos que corresponda. En este sentido, se debe conformar un Equipo de Profesionales Visitantes, realizar reuniones pre y post visita, y utilizar los instrumentos que corresponda, dejado respaldo de ello en la carpeta respectiva.

⁴⁰ Si bien se priorizará la realización de una visita de seguimiento al establecimiento, ya sea presencial o remota, se deberá tener en consideración las posibilidades presupuestarias y de tiempo, por lo que, en casos en que no sea posible, el seguimiento se hará mediante otras vías, como la solicitud de información mediante Oficios.

⁴¹ El Equipo de Profesionales Visitantes que acude a la “Visita de Seguimiento” debe estar compuesto, preferentemente, por uno o más profesionales que hayan concurrido a la primera visita.

⁴² Protocolo de Visitas; Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Visita; Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Visitas; Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas en Visitas.

En particular, independiente del medio de la visita, se debe realizar una entrevista al(la) Director(a) o encargado(a) del establecimiento, de acuerdo a la “**Ficha Visita de Seguimiento**” y, de ser necesario, un recorrido -físico o virtual-, por las instalaciones. A su vez, se podrán realizar entrevistas a funcionarios y a NNA, según la “**Pauta de Entrevista de Seguimiento a Funcionarios(as)**” o la “**Pauta de Entrevista de Seguimiento a NNA**”, respectivamente, utilizando asentimientos en el caso de NNA y dejando registro de las entrevistas en las fichas de sistematización, según corresponda. Al finalizar la visita, se debe enviar al(la) director(a) o encargado(a) el “**Cuestionario de Retroalimentación Dirección**” (RP-RLP o CPL), para levantar su percepción respecto a las recomendaciones y su proceso de implementación. Además, se puede solicitar información adicional mediante la “**Solicitud de Documentos**” (RP, RLP o CPL). Con posterioridad a la visita de seguimiento, el(la) encargado(a) debe registrar la nueva información recopilada en la “**Planilla de Sistematización y Seguimiento de Recomendaciones**”.

Por otra parte, en cuanto a las recomendaciones efectuadas a otros órganos e instituciones, las respuestas recibidas mediante Oficios se pueden complementar, según sea necesario y definido por el(la) encargado(a), mediante reuniones presenciales o remotas con las personas o equipos que corresponda. Igualmente, la información recopilada en dichas instancias se registra en la “**Planilla de Sistematización y Seguimiento de Recomendaciones**”.

Todas las acciones de seguimiento permitirán al encargado(a) evaluar el estado de cumplimiento de cada recomendación emitida, de acuerdo a las siguientes categorías: **cumplido; parcialmente cumplido; no cumplido; no hay respuesta**. Además, de acuerdo a ello, se podrá definir la necesidad de realizar nuevas acciones⁴³, ya sea para abordar la falta de respuesta o las recomendaciones que no se hayan acogido y en las cuales se evalúe necesario insistir, o la toma de conocimiento de situaciones nuevas que requieran de la actuación de la Defensoría de la Niñez.

Una vez realizadas las acciones de seguimiento que correspondan, el/la encargado(a) debe elaborar el “**Informe Final de Seguimiento**”, el cual da cuenta del proceso de seguimiento y de los resultados de este. Dicho Informe se remite, mediante Oficio, a los órganos e instituciones correspondientes, incluyendo el establecimiento visitado, el Servicio responsable de este (Servicio Nacional de Menores o Servicio de Protección Especializada, según corresponda), y otros órganos e instituciones, públicas y privadas, de acuerdo a sus respectivas competencias, dependiendo de los hallazgos.

Los plazos para efectuar las visitas y otras acciones de seguimiento los determina la persona encargada, según cada caso en particular, tomando en consideración la gravedad y urgencia de la situación observada en la primera visita, los tiempos sugeridos por la Defensoría de la Niñez para la implementación de las recomendaciones emitidas, el surgimiento de nuevos antecedentes que requieran de observación, entre otros aspectos. En el caso de la Metodología de Visitas a Primera Infancia, dada la rapidez del desarrollo y de las profundas transformaciones que experimentan los(as) niños(as) en esta etapa, se recomienda que la Visita de Seguimiento se realice dentro de un plazo máximo de seis meses luego de la primera visita.

11. REPORTABILIDAD DE LAS VISITAS

Luego de cada visita, el profesional encargado(a) debe llenar la “**Planilla de Reportabilidad de Visitas**”, la que consiste en una base de datos unificada que contiene la información clave de cada visita y permite alimentar procesos y productos institucionales, como la cuenta pública anual, el informe anual, el observatorio de derechos, entre otros.

⁴³ Estas acciones pueden incluir la remisión de nuevos Oficios de solicitud de información, puesta en conocimiento o recomendaciones, a los órganos e instituciones correspondientes; la generación de reuniones intersectoriales, la realización de acciones judiciales; entre otras, según se evalúe necesario y pertinente para cada caso.

12. CONSIDERACIONES TRANSVERSALES PARA EL CUIDADO DE LOS EQUIPOS DE PROFESIONALES VISITANTES

La realización de visitas a residencias, centros y otros lugares donde permanecen NNA privados de libertad, constituye una labor que no solo implica una gran responsabilidad, dedicación y exigencia, tanto en la preparación, ejecución y seguimiento de cada visita, sino también una alta carga emocional. Esto, considerando que los(as) NNA que se encuentran en estas circunstancias han estado, históricamente, expuestos a precarias e inadecuadas condiciones de cuidado, atención y protección por parte del Estado y la sociedad en su conjunto, presentando historias de vida marcadas por graves vulneraciones a sus derechos. Por ello, los(as) profesionales visitantes constantemente conocen y observan situaciones sumamente difíciles y dolorosas, y que generan sentimientos de tristeza, rabia y frustración.

A su vez, existe una alta demanda y sobrecarga laboral del Equipo de Observación y Seguimiento, por ser un equipo reducido, pero a cargo de la situación nacional de los NNA que se encuentran privados de libertad. Lo anterior, se debe en gran medida a la permanente negativa del Estado a la solicitud de la Defensoría de la Niñez de contar con recursos económicos y humanos suficientes para poder llevar a cabo, adecuadamente, la función y atribución legal de visitas.

Todo lo anterior se traduce en condiciones estresantes y desgastantes, ante las cuales es fundamental el cuidado de los equipos, para prevenir y/o abordar oportunamente el agotamiento laboral. Este cuidado, para ser efectivo, debe ser desarrollado de manera institucional, grupal e individual, mediante diversas acciones complementarias que actúen como factores protectores.

Una práctica fundamental, incluye garantizar espacios grupales, contemplados dentro de la jornada laboral, como una actividad esencial ligada a la realización de visitas, para reflexionar, comentar y compartir las experiencias y emociones que surgen a propósito de cada una de estas. A su vez, y sin perjuicio de las diversas instancias de reunión grupal que se puedan destinar para este fin, es esencial que el mismo día de la visita no se agenden actividades que no estén relacionadas con la misma, de modo que los(as) profesionales puedan contar con tiempo para procesar y compartir la experiencia, y también para descansar. Esto debe ser debidamente considerado en la planificación del día de visita. Al respecto, se recomienda que, al finalizar la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes destine parte de la reunión post-visita u otra instancia distinta, en la cual se pueda generar un espacio compartido de “vaciamiento” y “descompresión”.

Por otra parte, es esencial el trabajo colaborativo en equipo. Esto implica, necesariamente, poder reflexionar y decidir en conjunto las acciones y medidas a tomar, especialmente cuando se trate del abordaje de vulneraciones de derechos de NNA, de modo que estas complejas decisiones y que pueden tener serias implicancias, sean compartidas y no recaigan en un(a) solo profesional. Junto a lo anterior, es fundamental fomentar el establecimiento de relaciones de confianza y respeto entre los miembros del equipo, que faciliten la entrega de apoyo y contención mutua. Asimismo, se debe procurar, en todo momento, la resolución no confrontacional de conflictos y desacuerdos que pudieran surgir, y desarrollar abordajes constructivos basados en la negociación, el consenso y el respeto de las diferencias⁴⁴.

De manera complementaria, el cuidado del equipo también incorpora la necesidad de actualizar los conocimientos y prácticas, siendo clave la formación continua de los(as) profesionales y la generación de capacitaciones tanto internas como externas. Esto, junto con promover la expertis técnica y aportar a la calidad y rigurosidad el trabajo, permite mejorar la noción de seguridad, competencia y preparación del equipo.

⁴⁴ Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004). Cuidar a los que cuidan. Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, año 20 – N°1-2, pág. 5-15.

13. ANEXOS

13.1. ANEXO N°1. CONTINGENCIA SANITARIA POR PANDEMIA DE COVID-19

A raíz de la contingencia sanitaria mundial por pandemia de Covid-19, las autoridades nacionales han tomado medidas, desde marzo del año 2020, para contener y prevenir su propagación en el país, poniendo especial foco en residencias de protección y centros de privación libertad del Servicio de Protección Especializada y de Sename, respectivamente.

En este contexto, desde el 15 de marzo del 2020, Sename ha publicado en su página web protocolos de actuación para dichos establecimientos⁴⁵, los que se han ido actualizando periódicamente desde entonces, en función de la evolución de la situación sanitaria. Estos protocolos establecen las medidas acción que deben adoptar estos establecimientos para prevenir y responder adecuadamente ante situaciones de contagio o sospechas de contagio, incluyendo la utilización de elementos de protección personal (EPP), restricciones en los regímenes de visitas presenciales, entre otras disposiciones.

Por su parte, la Defensoría de la Niñez, y en particular el Equipo de Observación y Seguimiento, desde la misma fecha, estableció medidas y resguardos específicos para la realización de la función de visitas, de modo de asegurar la continuidad de esta fundamental labor, pero protegiendo en todo momento la salud de los(as) NNA, jóvenes y funcionarios(as) con los cuáles la institución mantiene contacto, atendiendo especialmente su deber de promoción y protección de los derechos humanos, lo que implica necesariamente evitar cualquier exposición a situaciones de riesgo para la salud de las personas.

Visitas en contexto de pandemia

De acuerdo al presente protocolo, las visitas, por regla general, se realizan de manera presencial, salvo casos excepcionales en que, por razones de salud pública, por disposiciones de orden público u otras situaciones calificadas, se haga imposible acudir de forma presencial al lugar en cuestión.

Durante el año 2019, durante el periodo más complejo de la pandemia en el cual gran parte del país se mantuvo por largo tiempo en cuarentena total, la Defensoría de la Niñez realizó gran parte de sus visitas de manera remota. No obstante, con la instalación del **“Plan Seguimos Cuidándonos Paso a Paso”**⁴⁶, el avance en las fases de las comunas a nivel nacional, y la implementación del proceso de vacunación de NNA, jóvenes y adultos, se ha vuelto a priorizar, desde el 2020 en adelante, la realización de visitas presenciales, atendiendo que estas permiten de mejor manera cumplir con los objetivos establecidos. Lo anterior, resguardando en todo momento la salud integral y bienestar de las personas visitadas, así como del Equipo de Profesionales Visitantes.

Por ello, las visitas presenciales que se realizan en contexto de contingencia sanitaria por pandemia de Covid-19, deben respetar los siguientes lineamientos establecidos tanto por el Minsal como por los Servicios:

- El Equipo de Profesionales Visitantes debe contar con su pase de movilidad habilitado a la fecha de la visita.
- En caso de que algún miembro del Equipo de Profesionales Visitantes presente síntomas de COVID-19 o sospeche de contagio de COVID-19, durante 5 días previos a la visita (fiebre sobre 38°, tos, migraña, otras molestias respiratorias o haber estado en contacto con alguna persona diagnosticada con COVID-19), deberá realizarla un test de antígenos o PCR máximo 72 horas antes de la visita⁴⁷. Solo podrá asistir a la misma, si cuenta con resultado negativo.

⁴⁵ La versión más reciente y actualizada de los protocolos, a saber: “Protocolo Residencias y Programas Ambulatorios Organismos Colaboradores”; Protocolo Centros y Residencias Administración Directa” y “Protocolo Justicia Juvenil”, se encuentra disponible en la página web de Sename, en el siguiente enlace: <https://www.sename.cl/web/index.php/plan-coronavirus-sename/>

⁴⁶ Para más información sobre el plan nacional, ver: https://saludresponde.minsal.cl/nuevo-plan-paso-a-paso/?fbclid=IwAR2ts75zljFHkIAxPZLies7mz8_-CcaUoyPV-wATHNAw_Nf3usvyF3pldHc

⁴⁷ La Defensoría de la Niñez dispondrá de un stock de test de antígenos para Covid-19, disponible para el Equipo de

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

- Se deben respetar los protocolos de las respectivas autoridades sanitarias que se encuentren vigentes a la fecha de la visita.
- Se deben utilizar, según corresponda, los siguientes EPP⁴⁸: mascarillas, alcohol gel y lavado de manos en todas las residencias y centros. En residencias en las que haya lactantes, pre-escolares, NNA con discapacidad o NNA con condiciones médicas de riesgo, se podrá utilizar, adicionalmente y según lo establezca el establecimiento, pecheras u overoles y/o cubrecalzados.
- Se debe priorizar el uso de medios de transporte que entreguen mayor seguridad, como vehículo institucional o particular, taxi y avión, evitando, de ser posible, buses o trenes.
- Se deben realizar los ajustes necesarios a estas y otras medidas, atendiendo siempre la evolución de la pandemia en el país y en cada territorio en particular, así como las normas y exigencias sanitarias vigentes al momento de la visita.

Junto a lo anterior, el Equipo de Profesionales Visitantes debe tomar una serie de resguardos transversales antes, durante y después de la visita, según se menciona a continuación:

Antes y durante la visita

- Evitar saludar de mano ni dar besos o abrazos a las personas.
- Mantener higiene de manos constante (con alcohol gel y/o con agua y jabón).
- Cambiar la mascarilla en caso de que se humedezca.
- Evitar tocarse la cara y ojos.
- Cubrir la boca y nariz con un pañuelo desechable en caso de toser y/o estornudar. Luego eliminarlo e higienizar las manos.
- Mantener una distancia de al menos 1 metro de las demás personas.
- Solicitar la ventilación de los espacios.
- En caso de que se realicen entrevista a NNA o funcionarios(as), estas deben efectuarse en un espacio amplio, ventilado y que permita una separación mínima de un 1 metro entre las personas.
- Cada persona es responsable de portar y utilizar adecuadamente los EPP definidos como obligatorios, y debe notificar oportunamente a la institución en caso de fallas y necesidad de cambio.

Después de la visita:

- Una vez terminada la visita, los(as) profesionales deberán arrojar a la basura, en una bolsa sellada, las mascarillas y pecheras desechables y luego higienizar sus manos con alcohol gel y/o con agua y jabón.
- Al regresar a su hogar, los(as) profesionales deberán retirarse la ropa utilizada y lavarla.

Profesionales Visitantes en caso de que se requiera su uso ante síntomas o sospechas previo a una visita.

⁴⁸ La Defensoría de la Niñez proporcionará estos elementos al Equipo de Profesionales Visitantes, para cada visita.

Secuencia de instalación y retiro de Elementos de Protección Personal (EPP)

Secuencia De Instalación De Elementos De Protección Personal (EPP)

1.- LAVADO DE MANOS

Se debe realizar SIEMPRE antes de la instalación de EPP con agua y jabón.



2.- COLOCARSE PECHERA

Instalación de pechera con mangas individualmente. Realizar ajuste en la parte **posterior**.



3.-MASCARILLA

Una vez realizado los pasos 1 y 2, colocar mascarilla.



4.-PROTECCIÓN OCULAR

Instalación de protección para ojos, a través de gafas de seguridad (antiparras).



5.-GUANTES

Una vez finalizada la instalación de antiparras, deberá colocar los guantes de procedimiento (**sobre los puños de la pechera**).



Nota: Antes de comenzar a colocarse los elementos de protección personal, es importante tener el pelo tomado, el cual nunca deberá estar suelto al momento de efectuar la siguiente secuencia. Además, es recomendable el retiro de joyas como anillos, cadenas u otros accesorios.

Secuencia De Retiro De Elementos De Protección Personal (EPP)

1.- RETIRO DE PECHERA Y GUANTES

Desabrochar pechera y retirar, tirándola de atrás hacia adelante, enrollándola de adentro hacia afuera. Deseche los guantes y pechera de forma segura.



2.- LAVADO DE MANOS

Se debe realizar SIEMPRE con agua y jabón, después del retiro de guantes y pechera.



3.-RETIRAR PROTECCIÓN OCULAR

Retiro de antiparras hacia adelante. Durante el retiro, Se debe evitar tocar la cara con las manos. Las antiparras una vez retiradas, deberán ser colocadas en un contenedor exclusivo para este fin⁷.



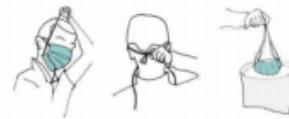
4.- LAVADO DE MANOS

Se debe realizar SIEMPRE con agua y jabón, después del retiro de antiparras.



5.-RETIRO DE MASCARILLA

Retirar mascarilla desechable y eliminar en contenedor con tapa destinado para este fin. Evitar tocar mascarilla directamente con las manos.



6.- LAVADO DE MANOS

Se debe realizar SIEMPRE con agua y jabón, después del retiro de la mascarilla.



⁷ Las antiparras y su contenedor, deben ser lavadas con jabón en agua fría o tibia corriendo, NUNCA utilizar agua caliente. La duración mínima del proceso debe ser de 40 segundos.

13.2. ANEXO N°2. EVALUACIÓN DE INDICADORES EN METODOLOGÍA DE VISITAS A PRIMERA INFANCIA

I. CONTEXTO GENERAL

Para realizar visitas a residencias de protección donde permanecen niños(as) en la primera infancia, la Defensoría de la Niñez cuenta con una metodología específica, la cual fue confeccionada especialmente para la institución⁴⁹, con el objetivo contribuir a la mejora de los estándares de cuidado en dicho contexto, y garantizar el cumplimiento pleno de los derechos humanos de quienes están en su primera infancia.

La metodología se fundamenta en la consideración de que los cuidados de un(a) niño(a) no sólo contienen elementos que permiten su supervivencia, sino también, su óptimo desarrollo físico, mental y emocional, para lograr su bienestar integral y felicidad, presente y futura. Para dar cuenta de lo anterior, la metodología permite evaluar la **calidad de vida** y el **respeto a los derechos humanos**, en base a 2 pilares, que en conjunto contienen 9 dimensiones y más de 100 indicadores específicos (ver Cuadro N°1.) Esta evaluación se realiza en base a la información recopilada a través de la observación presencial y directa, la aplicación de una entrevista al Director(a) y la aplicación de un cuestionario confidencial al personal de la residencia, entre otras acciones.

Cuadro N°1. Descripción de los pilares y dimensiones

PILAR	DIMENSIÓN
<p>Cuidado y Bienestar</p> <p>Abarca aquellas dimensiones ligadas con el cuidado y bienestar integral directo del niño(a) tanto en su dimensión corporal, social, psicológica, educativa y de seguridad. Contiene además la dimensión de la integración que está íntimamente ligada a las anteriores y que se enfoca en un especial cuidado en disminuir brechas teniendo presente algunas particularidades de los pueblos originarios, extranjeros o migrantes y de quienes poseen algún tipo de discapacidad.</p>	<p>Corporal</p> <p>Aspectos relacionados con el resguardo físico, mental y emocional de las niñas y niños y la disminución de la probabilidad de ocurrencia de accidentes, malos tratos o vulneraciones de derecho en el cuidado cotidiano, ya sea por acción u omisión.</p>
	<p>Psicológica</p> <p>Conductas y respuestas sensibles, previsibles y coherentes de quienes ejercen el cuidado cotidiano con la niña o niño en la residencia. Apunta al buen trato, contención y afecto hacia las niñas y niños en todas y cada una de las actividades y situaciones del día a día, así como también a la presencia de elementos que permitan a la niña o niño una continuidad de su experiencia y que favorezcan el respeto por su memoria e identidad.</p>
	<p>Educativa</p> <p>Toda oportunidad y acceso de la niña o niño a recibir actividades educativas, estimulantes, lúdicas y potenciadoras de sus aptitudes, capacidades y conocimientos, en especial de la adquisición de su autoconocimiento, confianza y autonomía.</p>

⁴⁹ Este proceso de incorporación (pilotaje) busca implementar, por primera vez, una inédita metodología en Chile de observación de lactantes y preescolares en residencias de protección, la que fue construida por una psicóloga para la Defensoría de la Niñez, durante el primer y segundo semestre del año 2020, en el marco de una pasantía profesional. Esta metodología fue revisada y validada por 5 expertos nacionales en la materia.

	<p>Social</p> <p>Oportunidades que la niña o niño posee de interactuar con otros, en especial con sus cercanos, significativos y familia directa o extensa siempre y cuando no exista un impedimento legal para ello. Considera además su derecho a participación, a ser oído y tomado en cuenta en asuntos que le competen a través de la manera en que ella o él tenga de manifestarse o expresarse.</p> <p>Seguridad</p> <p>Aspectos relacionados con el resguardo físico, mental y emocional de las niñas y niños y la disminución de la probabilidad de ocurrencia de accidentes, malos tratos o vulneraciones de derecho en el cuidado cotidiano ya sea por acción u omisión.</p> <p>Inclusión</p> <p>Elementos de resguardo y cuidado relativos a determinados grupos vulnerables como las niñas y niños que presentan algún tipo de discapacidad o condición de salud que afecte su autonomía acorde a su edad. Situaciones en que las niñas y niños pertenezcan a pueblos originarios, familias extranjeras, migrantes o refugiados.</p>
<p>Recursos, Gestión y Organización</p> <p>Abarca aquellas dimensiones ligadas con los recursos, la organización, administración y gestión de la residencia en su globalidad. Incorpora elementos de su infraestructura y equipamiento, jurídicos a propósito de las causas judiciales de cada niño(a) residente y del equipo humano en su totalidad, considerando a todos los estamentos que participan y hacen posible el funcionamiento de la residencia y el cuidado efectivo de los niños(as).</p>	<p>Equipamiento e Infraestructura</p> <p>Recursos materiales y condiciones físicas de los entornos y espacios de la residencia que habitan las niñas y niños. Organización de las niñas y niños y tamaño de los grupos. Contempla por ejemplo la luminosidad y tamaño de las habitaciones, equipamiento con que cuentan, la organización del espacio, entre otros.</p> <p>Jurídica</p> <p>Aspectos jurídicos en torno a la causa judicial de la situación de cada niña y niño, así como también a algunas disposiciones de la residencia en cuanto al interés superior de la niña o niño y sus requerimientos en casos puntuales a la Defensoría de la Niñez.</p> <p>Equipo Humano</p> <p>Refiere a todos(as) quienes trabajan en la residencia o prestan servicios para su funcionamiento, incluyendo diversos estamentos como auxiliares, administrativos, técnicos y profesionales con o sin trato directo habitual con los niños(as). Atiende aspectos subjetivos, técnicos y de gestión en cuanto a sus funciones o labores.</p>

II. EVALUACIÓN DE INDICADORES

Durante la visita, el Equipo de Profesionales Visitantes deberá observar e indagar en torno a las dimensiones e indicadores de la metodología para, con posterioridad a la visita, analizar y puntuar cada indicador en la **“Planilla de Registro y Evaluación de Indicadores”**.

Una vez que planilla ha sido completada por el Equipo, y se le ha asignado (o no) puntajes a los indicadores de acuerdo a lo observado e indagado, se debe evaluar el puntaje obtenido en cada dimensión. Para ello, debe utilizar la siguiente fórmula de cálculo:

Número total de indicadores evaluados en la dimensión (recordar excluir los puntajes 0) × 3 = Puntaje máximo de la categoría alta. Luego reiterar la fórmula para obtener el máximo de la categoría media (multiplicando ×2) y baja (multiplicando ×1).

Ejemplo:

Dimensión Corporal:

$14 \times 3 = 42$ (máximo a obtener para categoría alta)

$14 \times 2 = 28$ (máximo a obtener para categoría media)

$14 \times 1 = 14$ (máximo a obtener para categoría baja)

Luego se divide el máximo puntaje posible de obtener en 3 para ver los rangos de categoría: en el ejemplo sería $42 \div 3 = 14$, por tanto:

Rango de puntaje categoría baja para la dimensión corporal: 1-14 puntos.

Rango de puntaje categoría media para la dimensión corporal: 15-28 puntos y

Rango de puntaje categoría alta para la dimensión corporal: 29-42 puntos.

A la hora de evaluar, es fundamental tener en consideración los siguientes criterios:

- Dos tercios (66,6%) de los indicadores perteneciente a cada dimensión es la cantidad mínima para poder evaluar dicha dimensión. En este sentido, existe un mínimo de indicadores a evaluar y un máximo de indicadores sin puntaje (ya sea “no aplica” o “no observado”) para poder asignar una categoría a la dimensión. De no cumplirse este requisito, entonces la dimensión en su globalidad no obtiene una categoría de evaluación. Ello no implica que se puedan realizar referencias a aquellos indicadores, dentro de la dimensión, que sí fueron observados y evaluados (ver Cuadro N°2).
- A su vez, al menos un tercio (33,3%) de los indicadores evaluados de cada dimensión debe obtener puntaje “2” o “3” para que entonces la categoría corresponda a un nivel “bajo-medio” o superior. De lo contrario, se deberá evaluar la categoría como “bajo”.

Cuadro N°2. Cantidad de indicadores a evaluar, por dimensión, para asignar categoría

Dimensión	N° total de indicadores evaluables	N° mínimo de indicadores a evaluar	N° máximo de indicadores “no aplica” o “no observado”
Corporal	14	9	5
Psicológica	9	6	3
Educativo	7	5	2
Social	7	5	2
Seguridad	12	8	4
Inclusión	8	5	3
Equipamiento e infraestructura	8	5	3
Jurídica	9	6	3
Equipo Humano	11	7	4

Posteriormente, de acuerdo al puntaje obtenido en cada dimensión, el Equipo de Profesionales Visitantes debe determinar las respectivas “**categorías de respeto a los derechos y condiciones de vida**” alcanzadas (ver Cuadro N°3). Cabe señalar que, junto a las

categorías “Baja”, “Media” y “Alta”, existen también categorías intermedias en el caso de puntajes límites (“Baja-Media” y “Media-Alta”) que permiten dar cuenta de situaciones en que, si bien una dimensión obtiene una categoría media, existe una tendencia o primacía hacia una categoría baja, o bien, se obtiene una categoría alta, pero existe una tendencia o primacía hacia una categoría media, respectivamente. El Equipo, de acuerdo al análisis de los antecedentes y la puntuación límite obtenida, podrá entonces determinar la necesidad de utilizar estas categorías intermedias de transición.

Cuadro N°3. Categorías según puntaje obtenido

Categoría	Descripción de la categoría	Rango de puntajes
Baja	Refiere a condiciones inadecuadas en los cuidados, siendo posible constatar que son perjudiciales para el desarrollo de los niños(as) o los ponen en riesgo, constituyendo una situación vulneradora de sus derechos. Por ello, se deben evaluar e implementar acciones de mejora inmediatas y urgentes, así como otras a corto o mediano plazo en conjunto con el equipo residencial u otros actores claves.	Según fórmula de cálculo.
Baja-media	Transición categorial con tendencia o <u>primacía de categoría baja</u> .	Según criterio del Equipo, cuando el puntaje se encuentra en el límite de corte.
Media	Da cuenta de que las condiciones observadas no ponen en riesgo al niño(a), sin embargo, no promueven su mejor desarrollo. Si bien existen condiciones que protegen el desarrollo del niño(a), aún no son suficientemente estimulantes para potenciar sus capacidades individuales, al igual que en cuanto al respeto y promoción de sus derechos humanos en virtud de su autonomía progresiva. Por ello, se sugieren mejoras en el corto a mediano plazo.	Según fórmula de cálculo.
Media-alta	Transición categorial con tendencia o <u>primacía de categoría media</u> .	Según criterio del Equipo, cuando el puntaje se encuentra en el límite de corte.
Alta	Refleja las mejores condiciones que se podrían observar en contexto residencial de cuidado alternativo de niñas y niños lactantes y preescolares, siendo estas estimulantes, protectoras, respetuosas de las diferencias y capaces de asegurar su bienestar y proteger su desarrollo. Además, estas promueven sus derechos conforme su autonomía progresiva. Por ello, se insta a mantener estas condiciones.	Según fórmula de cálculo.

13.3. ANEXO N°3. SÍNTESIS DE LAS METODOLOGÍAS, PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE LA FUNCIÓN DE VISITAS

A continuación, se especifican las dos metodologías de visitas, con sus protocolos transversales y sus respectivos instrumentos específicos, así como la metodología de sistematización y seguimiento de las visitas realizadas⁵⁰.

METODOLOGÍA GENERAL DE VISITAS A NNA	
PROTOCOLOS TRANSVERSALES	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de Visitas • Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Visitas • Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Visitas • Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con NNA en Visitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Situacional • Informe Situacional (formato simple) • Acta de Reunión Pre Visita • Acta de Reunión Post Visita • Formulario de Requerimiento de Profesional Externo • Acuerdo de Confidencialidad de Profesional Externo • Información Emergencias • Acta de Visita de la Defensoría de la Niñez • Ficha de Observación del Establecimiento (RP) • Ficha de Observación del Establecimiento (CPL) • Ficha de Observación de Actividades (RP) • Ficha de Observación de Actividades (CPL) • Ficha Institucional (RP) • Ficha Institucional (CPL) • Solicitud de Documentos (RP) • Solicitud de Documentos (CPL) • Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as) (RP) • Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as) (CPL) • Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as) de Gendarmería (CPL) • Ficha de Sistematización de Entrevista a Funcionarios(as) • Encuesta a Funcionarios(as) (RP) • Encuesta a Funcionarios(as) (CPL) • Matriz de Sistematización de Encuesta a Funcionarios(as) (RP) • Matriz de Sistematización de Encuestas a Funcionarios(as) (CPL) • Asentimiento Informado Entrevistas NNA • Asentimiento Informado Entrevistas NNA (formato simple) • Asentimiento Informado Encuestas NNA • Asentimiento Informado Encuestas NNA

⁵⁰ Cabe hacer presente que las metodologías, con sus respectivos protocolos e instrumentos, están en constante revisión, ajuste y actualización, por lo que pueden variar en su contenido y eso.

	<p>(formato simple)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA • Pauta de Entrevista a NNA • Pauta de Entrevista a AJ • Ficha de Sistematización de Entrevistas NNA • Encuesta NNA (RP) • Encuesta AJ (CPL) • Ficha de Registro de Participantes Encuesta NNA (RP) • Ficha de Registro de Participantes Encuesta AJ (CPL) • Matriz de Sistematización de Encuesta a NNA (RP) • Matriz de Sistematización de Encuesta a AJ (CPL) • Ficha de Denuncia UPYRJ • Carta de Retroalimentación a NNA (RP) • Carta de Retroalimentación a AJ CPL • Modelo Informe Final de Visita • Modelo Oficio Remite Informe Final de Visita (RP y CPL)
--	---

METODOLOGÍA ESPECÍFICA DE VISITAS A PRIMERA INFANCIA	
PROTOCOLOS TRANSVERSALES	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de Visitas • Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Visitas • Protocolo de Levantamiento de Información con NNA en Visitas • Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con NNA en Visitas 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Situacional • Informe Situacional (formato simple) • Acta de Reunión Pre Visita • Acta de Reunión Post Visita • Formulario de Requerimiento de Profesional Externo • Acuerdo de Confidencialidad de Profesional Externo • Información Emergencias • Acta de Visita de la Defensoría de la Niñez • Ficha Institucional (RLP) • Encuesta a Funcionarios(as) (RLP) • Matriz de Sistematización de Encuesta a Funcionarios(as) (RLP) • Solicitud de Documentos (RLP) • Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as) (RLP) • Pauta de Indicadores (RLP) • Planilla de Registro y Evaluación de Indicadores (RLP) • Carta de Retroalimentación a NN (RLP) • Ficha de Denuncia UPYRJ • Modelo Informe Final de Visita (RLP) • Modelo Oficio Remite Informe Final de Visita (RLP)

METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN Y SEGUIMIENTO	
INSTRUCTIVO	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> Instructivo Sistematización y Seguimiento de Visitas 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de Reunión Pre Visita Acta de Reunión Post Visita Información Emergencias Acta de Visita de la Defensoría de la Niñez Ficha Visita de Seguimiento Solicitud de Documentos (RP-RLP-CPL) Pauta General de Entrevista a Funcionarios(as) Ficha de Sistematización de Entrevista a Funcionarios(as) Pauta de Entrevista a NNA Ficha de Sistematización de Entrevistas NNA Asentimiento Informado Entrevistas NNA Asentimiento Informado Entrevistas NNA (formato simple) Asentimiento Informado para Registro Fotográfico de NNA Cuestionario de Retroalimentación Dirección Planilla de Sistematización y Seguimiento de Recomendaciones Planilla de Reportabilidad de Visitas Modelo Informe Final de Seguimiento Modelo Oficio Remite Informe Final de Seguimiento

13.4. ANEXO N°4. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES EN LA FUNCIÓN DE VISITAS

La Defensoría de la Niñez cuenta con una Sede Central ubicada en la Región Metropolitana, de la cual forma parte el Equipo de Observación y Seguimiento. A su vez, cuenta con 7 sedes regionales, a lo largo del territorio nacional, las que dan cobertura al resto del país.

En cuanto a la función de visitas, las responsabilidades en el proceso se distribuyen según se señala en el siguiente cuadro:

EQUIPO DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO - SEDE CENTRAL

- Encargado y responsable de todas las visitas realizadas a nivel nacional. Esto implica planificar, preparar y ejecutar las visitas, así como elaborar las acciones y productos derivados, y su posterior seguimiento.
- En visitas en la región Metropolitana, el Equipo de Profesionales Visitantes estará integrado en su totalidad por el Equipo de Observación y Seguimiento de sede central (o algún profesional de la Unidad de Protección de Derechos y Representación Juicial, de ser necesario). En las demás regiones, asiste también un profesional de la sede regional respectiva, en calidad de apoyo técnico.
- Mantiene registro completo, actualizado y unificado de la totalidad de las visitas realizadas y de las acciones emanadas de estas.

SEDES REGIONALES

- Para cada visita realizada en regiones distintas a la Metropolitana, un(a) profesional de la sede regional correspondiente actúa como apoyo técnico de la persona encargada de la visita de sede central.
- Participa activa y continuamente de todo el proceso de visita, es decir, en la planificación, preparación y ejecución de las visitas.
- Retrolimenta los Informes Finales y apoya en el seguimiento a las recomendaciones emitidas, mediante los instrumentos diseñados para ello y asistiendo a reuniones, mesas, etc. con las instituciones locales, en coordinación con la persona encargada de la visita.
- Informan y alertan de manera permanente al Equipo de Observación y Seguimiento respecto de la situación en sus territorios, mediante los canales y registros establecidos para ello.