



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Residencia María Madre
<b>Fecha de la visita:</b>	10 de diciembre de 2021

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3. ANTECEDENTES, SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	4
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTOR/A Y/O OTROS FUNCIONARIOS/AS .....	5
8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	6
9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA .....	6
10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS .....	7
11. ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ .....	7

### 1. INTRODUCCIÓN

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

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



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

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

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la **visita de seguimiento** a la **Residencia María Madre**, de la **ciudad de Viña del Mar**, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

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

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

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

---

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

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



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

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

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

### 3. ANTECEDENTES, SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez realizó la primera visita a la Residencia María Madre los días 29 y 30 de julio de 2021, a raíz de las cuales emitió 02 Oficios con carácter urgente, N°548/2021, de fecha 13 de julio de 2021 y N° 635/2021, de fecha 02 de agosto de 2021, ambos dirigidos a la Residencia, recomendando respecto a la regulación y protocolización del uso de cámaras de seguridad en el establecimiento. A su vez, emitió otros 02 Oficios, N° 834/2021, de fecha 13 de septiembre de 2021, y N° 868/2021, de fecha 14 de septiembre de 2021, dirigidos a la Residencia y a Sename, respectivamente, dando cuenta de las fortalezas identificadas, los nudos críticos detectados y de recomendaciones para subsanar estos últimos. De estos, cabe señalar que, de estos últimos, solamente Sename envió respuesta.

---

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

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



A propósito de la primera visita, la Defensoría de la Niñez acudió nuevamente, el 10 de diciembre de 2021, para realizar una visita de seguimiento, de carácter planificada y remota. De acuerdo al Protocolo de Visitas, el objetivo de las visitas de seguimiento es acudir, presencial o virtualmente, a un establecimiento previamente visitado, para hacer seguimiento a las recomendaciones emitidas a propósito de la primera visita, y así poder evaluar su estado de cumplimiento.

#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional visitante 1 y encargada de la visita:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
<b>Profesional visitante 2:</b>	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central
<b>Profesional visitante 3:</b>	Karla Toro, abogada Sede Central

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Residencia María Madre
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Corporación María Madre
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	Residencia de Protección Lactantes y Preescolares con Programa Adosado (RLP- PER)
<b>Población destinataria:</b>	Niñas y niños de 0 a 6 años
<b>Director/a:</b>	Teresa Lazcano

#### 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

Cabe indicar que la visita se desarrolló de manera virtual, por lo cual no se realizó un recorrido por las instalaciones. No obstante, durante la entrevista con la Directora, se indagó respecto a las recomendaciones efectuadas por la Defensoría de la Niñez, y relativas al ámbito de infraestructura y equipamiento, así como de seguridad de las instalaciones.



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

Se realizó una entrevista en profundidad a la Directora de la Residencia, para indagar respecto al nivel de implementación de las recomendaciones efectuadas por la Defensoría de la Niñez a la Residencia y a Sename.

Cabe indicar que, previo a la visita, la Directora había comunicado a la Defensoría de la Niñez, vía correo electrónico, el cierre de la Residencia. Sin embargo, en instancia de entrevista, informó que finalmente esto no se realizaría. Al respecto, explicó que la Corporación María Madre, como organismo colaborador acreditado de Sename, tenía un convenio de 4 años para el proyecto residencial, que finalizaba el día 13 de diciembre de 2021, y que cuando debieron postular a la renovación del convenio, en el mes de septiembre, no lo hicieron por error, quedando sin la continuidad de este. En ese momento comenzaron a desarrollar el cierre, y al momento de la visita solo tenían 4 niños y niñas, ya que los demás habían egresado, la gran mayoría con familia extensa, uno en adopción y otro con familia externa.

No obstante, **el día 07 de diciembre de 2021, días antes que se el cierre se hiciera efectivo, el Servicio de Protección Especializada Niñez y Adolescencia les entregó un nuevo plazo de postulación**, tras perder uno de los dos proyectos residenciales para lactantes y preescolares que tenían en el territorio. Si bien la Directora indicó que postularon, a la fecha de la visita no les había sido adjudicado formalmente.

Respecto a las recomendaciones, la Directora informó algunos avances y mejoras, principalmente, en cuanto a **modificar y estandarizar el protocolo de Covid-19 respecto al uso de implementos de protección personal**. En cuanto a infraestructura y equipamiento, y a personalización de los espacios, indicó la **adquisición de un mueble con canastos para que cada niño y niña pudiera guardar sus juguetes y otras pertenencias**, así como la disposición de ciertos elementos al alcance de los niños y niñas, para su libre elección y uso. En cuanto a los **“Libros de Vida”**, **informó que todos fueron llenados y actualizados con información y fotografías**. En cuanto a protocolos de actuación, los que tenía la residencia fueron actualizados y **se crearon dos nuevos, uno de participación de niños y niñas y otro de trabajo con voluntarios(as)**. Finalmente, señaló que la psicóloga en calidad de media jornada implementó instancias de cuidado de equipos y que se realizaron algunas capacitaciones al personal, principalmente en materia de seguridad y de salud. Cabe señalar que, al término de la visita, se solicitó a la Directora el envío de verificadores de lo informado, lo cual no fue remitido.

Por otra parte, **la mayoría de las recomendaciones realizadas por la Defensoría de la Niñez no fueron acogidas**. En este sentido, no se acogieron y desarrollaron las relativas a ampliar y



modificar el formato de visitas en la residencia a los niños y niñas por parte de sus familiares y personas significativas; incorporar un(a) educadora(a) de preferencia para los niños y niñas; a eliminar el uso de cámaras de seguridad en habitaciones y baños; a implementar cierres de seguridad en las escaleras; creación de protocolo para el abordaje de vulneraciones de derechos; implementar acciones para fomentar y facilitar la inclusión e interculturalidad; crear protocolo de cuidado de niños y niñas ante situaciones de emergencia; incorporar acciones para el abordaje de situaciones de separación, despedidas y duelos de funcionarios(as) y de niños y niñas; informar sobre la composición del Directorio de la Corporación María Madre.

Cabe agregar que, al cerrar la entrevista, la **Directora informó que no seguiría en dicho cargo ni desempeñándose laboralmente en la Residencia, y que una nueva Directora asumiría el día 14 de diciembre de 2021.**

## 8. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Dado el rango etario de los niños y niñas de la Residencia, y considerando además que la visita se desarrolló de manera virtual, no se realizó ningún tipo de levantamiento de información directa con ellos y ellas.

## 9. EVALUACIÓN GENERAL DE LA RESIDENCIA

Considerando todo lo expuesto previamente, se destacada, por una parte, algunas **importantes mejoras** según señaló la Directora de la Residencia María Madre, que tuvieron lugar entre la primera visita de la Defensoría de la Niñez y la visita de seguimiento. **Principalmente, la creación y actualización de protocolos, la personalización de espacios y la actualización de los “Libros de Vida” de los niños y niñas.**

No obstante, **preocupa a la Defensoría de la Niñez que la mayoría de las recomendaciones realizadas a la Residencia no fueron acogidas e implementadas, pese a abordar temas críticos y sensibles para la vida de los niños y niñas, como la vinculación con sus familias y figuras significativas y su seguridad.** De especial preocupación, es que, a la fecha de la visita de seguimiento, **según existiendo cámaras de seguridad en habitaciones y baños de niños y niñas, pese a los tres Oficios enviados directamente a la Residencia sugiriendo su eliminación y el Oficio enviado al entonces Servicio de Nacional de Menores, señalando lo mismo. A su vez, no se implementaron cierres de seguridad en las escaleras, y tampoco se amplió el esquema de visitas, manteniéndose en días de semana, dentro de horario laboral.** Finalmente, a la fecha del presente informe, **no se informó a la Defensoría de la Niñez quiénes forman parte del Directorio**



de la Corporación María Madre, OCA a cargo de la Residencia, ni esa información se encuentra disponible al público bajo ningún medio de fácil acceso.

## 10. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS

Durante la ejecución de la visita, no se identificaron situaciones de vulneración de derechos a las niñas y niños que se encontraban en la Residencia, que requirieran de acciones adicionales a las señalas en el siguiente apartado.

## 11. ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ

Tomando en consideración el cambio de dirección y, eventualmente, de proyecto residencial, se envió Oficio N° 796/2022, de fecha 01 de septiembre de 2022, dirigido a la Residencia María Madre, informando respecto de los hallazgos de la visita realizada por la Defensoría de la Niñez el año 2021. Junto a ello, se solicitó el envío de información actualizada respecto del proyecto residencial en convenio vigente y se recomienda adoptar las recomendaciones previamente emitidas y dar cuenta respecto de ello.

**SSV**

*Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: agosto de 2022.*