



## INFORME FINAL DE VISITA

<b>Nombre del establecimiento:</b>	Niños Chile
<b>Fecha de la visita:</b>	22 de septiembre de 2021

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3. SELECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO Y TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES .....	4
5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	4
6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES.....	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. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO .....	6
11. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO .....	10
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	13
13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	15

### 1. INTRODUCCIÓN

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



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

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

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita a la **Residencia Niños Chile**, de la **ciudad de Osorno**, 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 aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de

---

<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



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

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

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

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

La visita desarrollada por la Defensoría de la Niñez se encuentra dentro del marco de la planificación anual del “Mecanismo de Observación y Seguimiento”, en razón de que al ser una Residencia que está bajo administración de un organismo coadyuvante del Servicio Nacional de Menores (en adelante Sename), es un organismo privado que si bien no reciben subvención en el marco de la Ley N°20.032, brindan prestaciones a favor de los derechos de ellos niños, niñas y adolescentes.

Además, hacer presente que se encuentra ubicado en sector rural de la comuna de Puerto Octay, sin mayor información de ésta a través de internet.<sup>4</sup>

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

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

<sup>4</sup>SENAME. Oficio N°249 de 06 de mayo de 2020 dirigido a la Defensoría de la Niñez.



#### 4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

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

<b>Profesional visitante 1 y encargada de la visita:</b>	Teresa Rey Carrasco, abogada Macrozona Sur
<b>Profesional visitante 2:</b>	Viviana Torres Torres, trabajadora social Macrozona Sur
<b>Profesional visitante 3:</b>	Javiera Schweitzer González, abogada Sede Central

#### 5. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	<b>Residencia de protección</b>
<b>Nombre del proyecto:</b>	Hogar Niños Chile
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Corporación Niños Chile
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Coadyuvante
<b>Modalidad de intervención:</b>	No aplica
<b>Población destinataria:</b>	Niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años
<b>Director/a:</b>	Rosmarie Vogler Müller

#### 6. RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES

El desarrollo de la visita se realizó el día 10 de septiembre de 2021, contando con facilidades por parte de la Directora para poder observar la forma de funcionamiento de la Residencia. En esta línea, se observó que buscaba asimilarse a un hogar de familia, en que los espacios - dormitorios- para cada niño, niña y adolescente se respetaban, aceptando sus individualidades.

En general la infraestructura se encontraba en buen estado, salvo áreas verdes con poca mantención. Dentro de la casa se observa el cuidado y limpieza de una casa de familia, lo mismo en el trato entre el personal y los niños, niñas y adolescentes.

Además, contaban con un salón común que se utilizaba para reuniones y como espacio de esparcimiento. En la cocina tenían un comedor común, en la que se preparaba comida casera y



bien evaluada por los residentes. Contaban con despensa en la que se guardaban alimentos, y un sector en el que se guardaban los medicamentos, manteniéndose el control de estos.

Cabe resaltar que dentro de la casa se encontraba señalados los sectores de seguridad y la demarcación expresa para aquellos casos de emergencia. También, había un inmueble más pequeño que hacía las veces de sala de estudio, en donde, además, había elementos de recreación, juegos libros, revistas, etc.

En el exterior se observó una gran extensión de área verde que rodeaba con pasto y árboles los inmuebles presentes y que sus residentes apreciaban bastante. Sin embargo, este espacio estaba descuidado. Además, había una bodega con muebles en desuso al que estaba adosado en un techo para guardar las bicicletas. También hay un galpón cerrado con llave con implementos de labranza. Otro elemento interesante, era la tenencia de mascotas por parte de los niños y niñas, la que consistía en dos perros que los niños y niñas tienen como mascotas y se preocupan de ellos.

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

En la visita realizada se aplicó el Instrumento “Ficha institucional de entrevista a Directora Sr. Rosmarie Vogler Müller”, refiriéndose a algunos aspectos de la historia de la Residencia como también otros relacionados a infraestructura, financiamiento, administración, entre otros.

La Directora informó que llevaba 35 años en su cargo, teniendo un hogar a su cargo, el que era visitados por parte de Sename 2 veces al año. El financiamiento de la Residencia era obtenido a través de donaciones, especialmente desde Alemania, las que llegaban a nombre de directora a la cuenta del hogar y ella lo administraba, rindiendo cuenta a la corporación a través de balances de la Residencia. Los ingresos de los niños y niñas a la Residencia eran por medida de protección del tribunal de familia, a diferencia de lo que ocurría antiguamente en que se producía informalmente.

Cabe hacer presente, que al momento de la visita habían 2 niños, 5 niñas y una adolescente. Todos se encontraban escolarizados. Ahora bien, se informó que no tenían a disposición duplas psicosociales, ni se tenía conocimiento por parte de los niños, niñas y adolescentes sobre la existencia de planes de intervención individual.

Señaló que los protocolos de Sename no han sido implementados.



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

Durante el recorrido de la visita, se entrevistó a dos adolescentes, a quienes se les aplicó el instrumento “Pauta de Entrevistas a niños, niñas y adolescentes”, en la que se abordaron ámbitos de convivencia, educación, situación en crisis, entre otros.

La información entregada por las niñas a la Defensoría de la Niñez, en la entrevista, se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

## 9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DEL ESTABLECIMIENTO

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

### i) Buena disposición del equipo de la Residencia

La Defensoría de la Niñez destacó la buena recepción y disposición por parte de la Dirección de la Residencia al momento de la visita, quienes mantuvieron una actitud de transparencia y constante colaboración durante el desarrollo de ésta, incluyendo el recorrido por el establecimiento y las entrevistas a las niñas.

### ii) Espacio acogedor, hogareño y con alta personalización.

Se destacó especialmente los dormitorios de los niños, niñas y adolescentes, puesto que estaban personalizados según sus gustos e intereses, por lo que se mostraban muy ordenados y personalizados, por ejemplo, en un dormitorio habían cajas de lápices y blocks, puesto que a ese niño le gustaba mucho dibujar; como también, el dormitorio de un adolescente que tenía su ropa a la vista y fotografías de su equipo favorito.



Estas situaciones dan cuenta de una priorización de escucha activa a los niños, niñas y adolescente, y respeto a su individualidad (gustos, hobbies, etc.)

**iii) Grandes áreas verdes, entorno natural y elementos de juego.**

Durante el desarrollo de la visita se destacó el uso del espacio, puesto que era utilizado libremente y de forma segura. Cada residente tenía su propia bicicleta, pelotas, arcos, entre otras cosas.

**iv) Tenencia responsable de mascotas.**

Los niños, niñas y adolescente tenían mascotas, un perro y un gato, las que eran cuidadas por ellos. Se observó preocupación en cuanto a la alimentación y controles de salud de estos, participando activamente los niños, niñas y adolescente en el cuidado responsable de sus mascotas.

**v) Cuidados permanentes de los residentes por parte de las mismas cuidadoras**

Según lo recabado durante el transcurso de la visita y la entrevista realizada, se destacó el cuidado que recibían los niños, niñas y adolescentes, siendo muy importante para el ciclo vital de ellos y ellas puesto que, esto permitía una vinculación permanente y duradera en el tiempo con sus cuidadoras, fomentando la estabilidad, preocupación y de confianza.

Muestra de lo anterior, es que según lo informado, algunos egresados de la Residencia al crecer y convertirse en adultos, establecieron sus viviendas en el sector, colaborando constantemente como voluntarios de la Residencia.

**vi) Enfoque en afianzar sensación de pertenencia**

Desde la Residencia se señaló que tenían una constante preocupación por entregar buenos recuerdos de la permanencia en la Residencia a los niños, niñas y adolescentes que habían residido en ella, por lo que se desarrollan celebraciones de cumpleaños, fiestas patrias, entre otras actividades que les permitan participar como comunidad.



**vii) Dinámica familiar permanente**

Se señaló que la Residencia colocaba a disposición de cada niño, niña y adolescente un dormitorio individual, salvo el caso en que hay hermanos, puesto que, en ese caso, comparten un dormitorio más amplio. Además, en términos de escolaridad, la Directora asumía el rol apoderada activa en el colegio de cada niño, niña y adolescente de la Residencia.

En base a la dinámica de una residencia familiar, han propendido a que los egresados mantengan los vínculos con los niños, niñas y adolescentes de la Residencia, apadrinándolos y apoyándolos en distintas actividades, como, por ejemplo se realizan en rutinas, paseos, etc.

**viii) Acceso a prestaciones de salud particulares y preocupación por educación en derechos sexuales y reproductivos**

Se informó que el acceso a prestaciones de salud y educación que no era entregada por el intersector público, era aportado por la Residencia como un gasto propio. Estas situaciones se producían en aquellos casos de tratamiento de frenillos, operaciones en clínicas privadas, etc.

Sumado a lo anterior, existía una gran preocupación en torno a la educación sexual de las niñas, por lo que se propendía a que pudieran asistir a charlas con las matronas del Hospital de Puerto Octay en el Consultorio para Adolescentes del Servicio de Salud, y de esta forma, poder informarse previamente antes del uso de pastillas anticonceptivas como medio anticonceptivo.

**ix) Efectivo uso de redes y buena relación comunitaria**

En la Residencia se señaló que se priorizaba el uso y mantención de todas las redes con la comunidad, también con la Corporación sostenedora, y vecinos privados.

**x) Esfuerzos por lograr revinculación familiar**

Durante la visita desarrollada, se hizo notar que a pesar de los esfuerzos de la Residencia por robustecer la revinculación familiar, esta ha sido una situación compleja, puesto los niños, niñas y adolescentes en razón de las mismas condiciones fácticas respecto a la ruralidad y lejanía del



intersector de salud, educación, cultura, entre otros, hacía muy difícil mantener lazos con sus familias, por lo que estaba naturalizado por los residentes que ellos se irían de la Residencia, al cumplir la mayoría de edad.

#### **xi) Medidas COVID**

Según lo observado y comentado por la Directora, existía un especial cuidado en la mantención de todos los protocolos por pandemia Covid-19, tanto de los niños, niñas y adolescentes como del personal que trabaja en la Residencia. Esto se ha extendido a las visitas.

Cabe hacer presente que todos los trabajadores se encontraban vacunados con tres dosis, y los niños y niñas se encontraban esperando las fechas en que les correspondía completar sus esquemas de vacunación.

A su vez, en la Residencia se desinfectaban elementos como mochilas y zapatos, motivo por el que no habían tenido ningún residente contagiado a la fecha de la visita.

#### **xii) Elementos de seguridad**

Durante el recorrido de las instalaciones se observó que la Residencia contaba con extintores de sello vigente, detectores de humo, demarcación de zonas de seguridad en patio interior y dormitorios con cinta refractaria, luz de emergencia, y zonas de seguridad.

#### **xiii) Promoción de habilidades y vida independiente.**

Según lo recabado en las diferentes entrevistas realizadas, se constató que en la Residencia existía una preocupación en promocionar las habilidades de cada niño, niña y adolescente de la Residencia conforme a sus gustos e intereses, fortaleciendo posteriormente el camino a la vida independiente.

En esta línea, esta fortaleza es muy importante, puesto que se apoyaba a los adolescentes a buscar cupos en liceos y establecimientos educacionales técnicos especializados en las vocaciones de los adolescentes. Por ejemplo, se ayudo a un adolescente para que pudiese ingresar a Carabineros de Chile, como también, se ha apoyado a otros para que puedan estudiar repostería, mecánica, entre otros casos.



## 11. NUDOS CRÍTICOS DEL ESTABLECIMIENTO

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

### **i) Inexistencia de escrituración de los protocolos y costumbres que regulan la convivencia en el hogar**

Se observó que no había protocolos, manuales de convivencia ni costumbres escrituradas, por lo que se recomienda que se puedan escriturar normas de uso de tecnología, de convivencia interna, de participación, y otros que existen y son muy buenas prácticas.

### **ii) Conectividad de locomoción disminuida**

Debido a la ubicación en sector rural de la Residencia, hay poca conectividad a pesar de tener un entorno natural y que está al costado de una carretera, muy cerca de la escuela a que asiste la mayoría de los residentes, aun así, hay falta de conectividad que podría ser un problema grave en casos de urgencia.

Se precisa que la poca conectividad también afecta la necesidad de actividades de recreación y traslado, esto sin perjuicio de que cuentan con un servicio externo de movilización, para urgencias. Contaron en algún momento con vehículo lo que facilitaba todo el funcionamiento de la Residencia.

### **iii) Falta de orden de áreas verdes**

Durante el desarrollo de la visita, se observó un patio amplio y un antejardín sin mantención y también espacios de almacenamiento como bodegas en lo que se guardaban elementos de bienes para épocas estivales, pero también muchos muebles y materiales en desuso, los que por seguridad y salubridad debieran ordenarse y eliminarse lo que no tiene ninguna utilidad para la Residencia.

Respecto de esto, Convención sobre los derechos del niño (en adelante CDN), se establece la exigencia a los Estados en garantizar, en todo caso, su derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, de acuerdo al principio rector.



**iv) Ausencia de Capacitaciones y cuidado de equipo**

No existía capacitación permanente ni cuidado de equipo que permitiesen obtener herramientas y conocimientos actualizados en materia de protección, por lo que se mantenían formas y procesos sin protocolizar, o sin adaptación a los nuevos lineamientos de los servicios de protección.

En esta línea, el párrafo 115 de las Directrices de modalidades alternativas de cuidado de los niños, establecen la importancia de *“brindar a todos los cuidadores capacitación sobre los derechos de los niños sin cuidado parental y sobre la vulnerabilidad especial de los niños que se encuentran en situaciones particularmente difíciles, como el acogimiento de emergencia y el acogimiento fuera de su zona de residencia habitual. Se debería concienciar también a los cuidadores respecto de las cuestiones culturales, sociales, de género y religiosas. Los Estados también deberían proporcionar recursos suficientes y cauces apropiados para el reconocimiento de esos profesionales con objeto de favorecer la aplicación de estas disposiciones”*.

**v) Deficiente conectividad a internet**

Dada la ruralidad del sector, la mala calidad de la red de internet existente producía problemas para conectarse especialmente con curadores ad litem, con los Juzgados de Familia y otros on line., dificultando a su vez, las actividades académicas de los niños, niñas y adolescentes al momento de conectarse a las clases remotamente como para hacer las tareas escolares.

Así, en virtud de lo establecido en los artículos artículo 13, 17, 20 y 28 de la CDN, se establece en el derecho a la libertad de expresión, acceso a una información adecuada, protección a los niños privados de su medio familiar y el derecho a la educación, es urgente que se garantice el acceso al internet.

**vi) Falta de asesoría nutricional en la elaboración de las minutas alimenticias**

Se debe hacer presente, que durante el transcurso de la visita no se observaron minutas alimenticias generales ni especiales elaboradas o visadas previamente por nutricionistas.

En este sentido, la CDN indica que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado y la protección de los niños, niñas y adolescentes, deberán velar por el cumplimiento de las normas establecidas, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada.



Así mismo, se les reconoce el derecho a un nivel de vida adecuado para su desarrollo, siendo las personas o instituciones encargadas de ellos los responsables de proporcionar unas condiciones de vida adecuadas a su desarrollo, facilitando asistencia y apoyo necesario especialmente en lo relacionado a la nutrición, vestido y vivienda.<sup>5</sup>

**vii) Ausencia de dupla psicosocial y ausencia de socialización de planes de intervención individual con los niños**

En virtud de que durante el desarrollo de la visita y entrevistas, la Defensoría de la Niñez se percató de que no habían duplas psicosociales completas, puesto que solo había una trabajadora social, se considera esencial que se puedan destinar en el corto plazo, recursos para contratar a una psicóloga que complete la dupla de intervención, en los mismos términos y jornada que la trabajadora social, para que se pueda efectivizar los procesos y objetivos del plan de intervención individual.

En esta línea, y sumado a las dificultades en torno a la revinculación familiar, es necesario subrayar que el derecho a vivir en familia no se extingue por encontrarse el niño, niña o adolescente privado del cuidado parental, siendo el único límite su interés superior. De hecho, es mayor aún el esfuerzo que las instituciones deben realizar para la desvinculación de los niños, niñas y adolescentes con su familia de origen y/o con otras figuras significativas para ellos. Por lo tanto, es imprescindible un trabajo profundo y permanente de intervención psicosocial con los niños, niñas y adolescentes y sus familias, para que puedan ejercer su derecho a vivir en familia y mantener el contacto y el vínculo afectivo con esta.

Garantizar estos espacios es esencial, de acuerdo a estándares internacionales y recomendaciones efectuadas por organismos internacionales en la materia, como los emanados por las Naciones Unidas en documentos como las *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”*, ya referidas, se han pronunciado en esta línea, señalando que *“Cuando un niño haya sido recibido en acogimiento alternativo, se debería fomentar y facilitar, en bien de la protección y el interés superior del niño, el contacto con su familia y con otras personas cercanas”*<sup>6</sup>.

Dado el contexto de pandemia, el Comité de los Derechos del Niño se ha pronunciado especialmente respecto a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo cuidado

---

<sup>5</sup> Convención de los Derechos del Niño. Art. 3 y 27

<sup>6</sup> Naciones Unidas (2010), *“Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños”*, párr. 80



residencial, disponiendo que “se debe permitir a los niños en todo momento mantener contacto regular con sus familias, y si no en persona, a través de comunicación electrónica o telefónica”<sup>7</sup>.

## 12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N°1171/2021, de fecha 21 de diciembre de 2021, dirigido a Directora de la Residencia Niños Chile; Oficio N°1178/2021, con fecha 21 de diciembre de 2021, dirigido a Directora del Servicio de Protección Especializada de Los Lagos; y Oficio N°1179/2021, con fecha 21 de diciembre de 2021, dirigido a la Coordinadora Regional del Programa Mi Abogado.

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

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

### I) A la Residencia Niños Chile (Oficio N° 1171/2021)

- Escriturar o protocolizar, en el corto plazo, los protocolos de funcionamiento que ya tienen implementados de manera oral y practica al interior de la residencia.
- Adquirir, en el mediano plazo, dentro de sus posibilidades, un vehículo institucional propio.
- Ordenar los espacios, en el corto plazo, que permita dotarlos de mayor seguridad.

<sup>7</sup> The Committee on the Rights of the Child warns of the grave physical, emotional and psychological effect of the Covid-19 pandemic on children and calls on States to protect the rights of children (2020). Documento traducido al español por el abogado Francisco Estrada, párr. 6. Disponible en: <http://www.achnu.cl/wpcontent/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>.

## 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



- Permitir, en el corto plazo, la participación de los niños, niñas y adolescentes en el proceso de cuidado y ornamentación de su patio y antejardín, y en actividades que permitan el contacto con su propio espacio y con la naturaleza presente en su hogar.
- Generar, en el mediano plazo, programas de capacitación y cuidado de equipo, y coordinar en su implementación con el intersector.
- Evaluar, en el corto plazo, la contratación de un servicio que permita mejorar la conectividad a internet desde la residencia, si ello es técnicamente posible.
- Si hay residentes con necesidades especiales de alimentación, por enfermedades crónicas u otras, se recomienda solicitar asesoría profesional a la red sectorial o directamente al Servicio Mejor Niñez.
- Priorizar y destinar recursos, en el corto o mediano plazo, para la contratación de una psicóloga que complete la dupla de intervención
- Generar instancias, urgentemente, que permitan socializar con los niños, niñas y adolescentes en qué consiste su plan de intervención individual y su contenido.

### II) Al Servicio de Protección Especializada regional (Oficio N°1178/2021)

- En el mediano plazo, efectuar mayor cantidad de vistas técnicas a la Residencia y preocuparse de dar lineamientos claros y actualizados, como escrituración de los protocolos de actuación cotidiana que regulan las costumbres y convivencia de la residencia.
- También en el mediano plazo, como no existe capacitación permanente ni cuidado de equipo que permitan obtener herramientas y conocimientos actualizados en materia de protección, por lo que se mantienen formas y procesos sin protocolizar, o sin adaptación a los nuevos lineamientos de los servicios de protección, se recomienda a su Servicio apoyar jornadas de actualización y capacitación, no solo a esta residencia, sino en general a todas los Organismos Colaboradores y Coadyuvantes de su Servicio.
- En el corto plazo, por no haber dupla psicosocial, se recomienda a su Servicio, si correspondiere, observar la falta de psicólogo/a y apoyar gestiones para contar con dicho profesional.

### iii) Al Programa Mi Abogado de la región (Oficio N°1178/2021)

- En el mediano plazo, que los curadores ad litem de los niños. Niñas y adolescentes tengan mayor comunicación con ellos, y les expliquen de manera comprensible según el desarrollo de cada uno o una, su proceso, lo que está pasando en el Tribunal, cual es el rol del curador, y los programas que cada juez a señalado para ellos.

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



- En el largo plazo, efectuar mayor cantidad de vistas presenciales a los representados por parte de ellos curadores ad litem.

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

A la fecha del presente informe, no se han efectuado otras acciones, además de los referidos Oficios con recomendaciones a los órganos correspondientes.

**TRC**

*Fecha de elaboración del Informe Final Versión Web: 11 de noviembre de 2022*