

## INFORME FINAL DE VISITA

Nombre del establecimiento:	RDS-PRE-PRD Hogar San Ricardo
Fecha de la visita:	07 de julio de 2022

### CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	2
3. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.....	3
4. ANTECEDENTES.....	3
5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO .....	4
6. TIPO DE VISITA EJECUTADA .....	4
7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES.....	5
8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA .....	5
9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES.....	6
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS.....	14
11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES .....	14
12. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES .....	23
13. OTRAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ.....	23

### 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 y dar seguimiento al 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 (en adelante CDN) 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”** (en adelante Mecanismo de Observación y Seguimiento). 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 plena y 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 **RDS-PRE-PRD Hogar San Ricardo**, ciudad de Santiago, 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 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

---

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

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

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:

*f) “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. INDIVIDUALIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

<b>Tipo de establecimiento:</b>	Residencia de Protección
<b>Nombre del proyecto:</b>	Hogar San Ricardo
<b>Nombre de la institución a cargo:</b>	Obra Don Guanella
<b>Tipo de administración:</b>	Organismo Colaborador Acreditado
<b>Modalidad de intervención:</b>	RDS-PRE-PRD - Residencia de Protección para niños, niñas y adolescentes gravemente vulnerados en sus derechos con discapacidades severas o profundas y situación de alta dependencia. (RDS) con programa de atención residencial especializada (PRE) y programa especializado en discapacidad
<b>Población destinataria:</b>	Niños y adolescentes entre 06 a 17 años de edad
<b>Director:</b>	Jorge Poblete Escobedo

### 4. ANTECEDENTES

---

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

La Defensoría de la Niñez realizó 2 visitas a la Residencia Hogar San Ricardo (en adelante Residencia), ejecutadas con fecha 07 de mayo 2020 y 12 de agosto de 2021. En la primera visita observó 12 nudos críticos, y en esa oportunidad, la Defensoría de la Niñez interpuso un Recurso de Protección al observar hechos constitutivos de torturas u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, incluyendo medidas de aislamiento e incomunicación, afectando derecho a la integridad física y psíquica de los niños y adolescentes del Hogar San Ricardo. En la segunda visita, observó 11 nudos críticos. Después de ésta, en noviembre de 2021, la Defensoría de la Niñez recepcionó antecedentes sobre los delitos de maltrato relevante denunciado y emisión de boletas y/o facturas falsas.

Por lo expresado previamente, la Defensoría de la Niñez remitió 10 Oficios con recomendaciones y solicitudes de información al Servicio Nacional de Menores (en adelante Sename); Residencia; Ministerio Público; y Ministerio de Salud.

Sumado a lo anterior, los días 29 de junio y 04 de julio de 2022, la Defensoría de la Niñez recibió antecedentes en los que se informaban hechos que podrían ser constitutivos de delitos por lo que la Defensoría de la Niñez realizó una denuncia por los delitos de maltrato relevante, puesto que llegó una carta que enviaron funcionarios de la salud de la Residencia al director de la misma, informándole sobre a **fallecimientos y hospitalizaciones de urgencia de niños y adultos, todos estos asociados a posibles negligencias médicas de dos profesionales que dirigían la Unidad de Salud de la Residencia Hogar San Ricardo**. Así, para recabar mayores antecedentes, la Defensoría de la Niñez envió el **Oficio N°566/2022**, de fecha **05 de julio de 2022**, dirigido al director de la Residencia solicitando información respecto de los hechos informados.

Bajo este contexto, y en razón a la gravedad de la información recibida, la Defensoría de la Niñez decidió ejecutar una visita reactiva el 07 de julio de 2022.

## 5. ACCIONES DE SEGUIMIENTO

Se realizó una visita reactiva de seguimiento el 07 de julio de 2022, en la que se indagó el nivel de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas, mediante el recorrido por las instalaciones y las entrevistas efectuadas al director de la Residencia y funcionarios de la misma.

## 6. TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez en el ejercicio de las labores que le competen, ejecutó una visita reactiva a la Residencia, en base a lo establecido en el Mecanismo de Observación y Seguimiento, conforme a los antecedentes asociados a criterios de criticidad y representatividad definidos institucionalmente para la función de visitas.

De esta manera, se decidió realizar una visita reactiva de seguimiento a la Residencia, ejecutada el día 07 de julio de 2022 de forma presencial.

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

## 7. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por N°03 profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas (os) en el cuadro a continuación.

<b>Profesional encargado/a:</b>	Karla Toro, abogada de Sede Central.
<b>Profesional 2:</b>	Sofía Stutzin, psicóloga Sede Central
<b>Profesional 3:</b>	Javiera Schweitzer, abogada Sede Central
<b>Profesional 4:</b>	Joseph Strauss, trabajador social Sede Central
<b>Profesional externo:</b>	No aplica

## 8. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA VISITA

La visita se realizó en 03 etapas consecutivas, a saber: el día 07 de julio de 2022 a las 11:10 horas, se hizo ingreso al inmueble por parte del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, ejecutándose un recorrido por las instalaciones de éste, tanto por sus áreas comunes (cocina, enfermería y patio) como por las dos casas, las cuales se encontraban diferenciadas según edad y tipo de discapacidad (Casa Marcelina y Casa Esperanza)<sup>4</sup>. Este recorrido fue guiado por la Encargada del Departamento Psicosocial.

Después del recorrido, de forma paralela, una profesional de la Defensoría de la Niñez, realizó una entrevista al director de la Residencia, quien utilizó el instrumento ajustado a la Residencia “Ficha Institucional a Residencias de Protección”; y la entrevista voluntaria a las(os) funcionarias(os), fue ejecutada por tres profesionales de la Defensoría de la Niñez, quienes

<sup>4</sup> Se hace presente que en la Casa Marcelina están los niños con discapacidad que severa y que debido a sus necesidades requieren mayores cuidados médicos en términos de mobiliario e insumos médicos tales como máquinas, camas clínicas, sondas, entre otros. A diferencia de la Casa Esperanza, que se encuentran adolescentes con discapacidad severa sin ser dependientes a insumos médicos como sondas o camas clínicas, pero presentaban mayores niveles de desajustes conductuales

ejecutaron 05 entrevistas, utilizando la “Pauta de Entrevistas a funcionarias(os)”, ajustada a la misma.

## 9. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y SOLICITUDES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la primera visita de seguimiento realizada por la Defensoría de la Niñez, respecto de cada uno de los cuales se entregaron recomendaciones y/o solicitudes a las entidades pertinentes, para abordarlos, subsanarlos y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y adolescentes. Dichas recomendaciones y/o solicitudes fueron contenidas en los siguientes documentos:

1. Oficio N°894/2021, de fecha 20 de septiembre de 2022, dirigido a la Residencia.
2. Oficio N°915/2021, de fecha 21 de septiembre de 2022, dirigido a Sename<sup>5</sup>.

Adicionalmente, se contrasta la respuesta entregada, tanto por la Residencia como por el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (en adelante SPE), así como las observaciones realizadas por el equipo de profesionales visitante de la Defensoría de la Niñez, en base a la información proveída durante el desarrollo de la visita de seguimiento, a través del recorrido por las instalaciones la entrevista con el equipo psicosocial.

<b>Nudo crítico</b>	
<i>Aplicación del enfoque médico</i>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Adoptar modelo social de cuidado a niños y adolescentes con discapacidad bajo cuidado del Estado.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>No cumplido</i>
<b>Observaciones</b>	
En el desarrollo de la visita y sus diferentes etapas, se observó que los niños y adolescentes en el trato cotidianos no eran tratados como sujetos de derechos; a su vez, se referían a ellos como si no estuviesen presentes, estando en el mismo espacio físico; se observaron malas condiciones de infraestructura en sus casas; y se informó por parte de funcionarios, que se habían desarrollado negligencias médicas por parte de dos profesionales que dirigían la unidad de Salud; entre otros asuntos.	

<b>Nudo crítico</b>
<i>Alta rotación de personal, insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo</i>

<sup>5</sup> Se hace presente que las recomendaciones que se realizaron a Sename fueron en razón a sus facultades de Orientación Técnica, Supervisión, etc. Asimismo, se informa que el Servicio de Protección Especializada fue la institución que respondió el 28 de diciembre de 2021, mediante el Oficio N°027/2021, al ser la continuación de Sename.

<b>Recomendación o solicitud</b>	Contratar, con urgencia y a la brevedad, personal profesional y técnico con adecuada formación y suficiente experiencia.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>No cumplido</i>
<b>Observaciones</b>	
El director de la Residencia señaló que no contaban con el financiamiento suficiente para contratar nuevas funcionarias(os), puesto que se mantienen los problemas de rotación de personal, y en específico de educadoras de trato directo.	

<b>Nudo crítico</b>	
<i>Alta rotación de personal, insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo</i>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Incorporar, con urgencia y a la brevedad, al Plan de Capacitaciones que se está realizando, que se aborden temáticas sobre discapacidad, infancia y derechos humanos, la prevención y abordaje de desajustes socioemocionales, entre otras.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
La Residencia remitió el calendario de octubre y noviembre 2021 sobre las capacitaciones que efectuarían a ese entonces. Sin perjuicio de ello, no se remitieron verificadores de la participación de las(os) funcionarias(os).	

<b>Nudo crítico</b>	
<i>Alta rotación de personal, insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo</i>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, con urgencia y a la brevedad, un proceso de inducción que cuente con un acompañamiento de mínimo 3 semanas por parte de la dirección, duplas psicosociales y trabajadoras más antiguas de la Residencia, para el acompañamiento en la inducción de la Residencia, presentación de protocolos, ordenes técnicas de la Residencia de tipo RDS, entre otros elementos esenciales para la mejor incorporación de la nueva funcionaria al Hogar San Ricardo.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director señaló que con la institución Mental Sport, se realizaron distintas terapias según las necesidades manifestadas por las(os) funcionarias(os). Sin perjuicio de ello, la Defensoría se	

la Niñez observó que se había mezclado autocuidado de las(os) funcionarias(os) con las capacitaciones laborables, dando cuenta que no había claridad respecto a la diferencia entre ambas actividades.

<b>Nudo crítico</b>	
<i>Alta rotación de personal, insuficientes capacitaciones y falta de programas de cuidado de equipo</i>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, con urgencia, un plan para atender la salud mental de su personal, mediante el diseño de un programa apropiado de cuidado de equipo y su correcta implementación.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director no se pronunció respecto de este punto en los términos recomendados, empero señaló que había instalado una sala para instancias de autocuidado ejecutado con la Fundación Mental Sport, mostrando verificadores sobre su implementación.	

<b>Nudo crítico</b>	
<i>Insuficiencia de instalaciones de salud</i>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Coordinar, en el corto plazo, un Plan de Mejoras a la Enfermería, que considere hacerla un espacio óptimo para su funcionamiento incorporando los utensilios médicos que faltan, tales como termómetros digitales, saturómetros y monitores de signos vitales, como por ejemplo esfingomanómetros.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director señaló que arreglaron algunos aspectos de mobiliario en la Unidad de Salud. Agregó que se habían resuelto varios aspectos de infraestructura en la sala de odontología, puesto que se había colocado cerámica tanto en el piso como en las paredes, teniendo mayor iluminación en la misma y se mantenía limpia. Por su parte, las(os) funcionarias reconocieron estos avances. La única dificultad que se señaló tanto por el director como por los funcionarios, era que la sala de odontología aún no estaba habilitada porque carecía de una autorización sanitaria para su funcionamiento.	

<b>Nudo crítico</b>	
<i>Insuficiencia de instalaciones de salud</i>	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Diseñar, en el mediano plazo, un Plan de recuperación de la Oficina Dental para que pueda volver a ser utilizada por los residentes del Hogar San Ricardo.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>



<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
La Residencia estaba recibiendo apoyo financiero del "Club Los Leones", perteneciente a las comunas Las Condes/Vitacura. Este aporte monetario se estaba utilizando para remodelar la Sala Dental y comprar insumos dentales, sin embargo, aún no está en funcionamiento puesto que faltaba un trámite de "identidad/permiso sanitario", los que estarían siendo gestionados por el Club respectivo.	

<b>Nudo crítico</b>	
Insuficiente trabajo de reunificación familiar:	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Mejorar e incorporar, en el corto plazo, en el Plan Familiar, los elementos previamente mencionados por la Defensoría de la Niñez, y en particular, revisar la continuidad de la mampara en visitas, aumentar el tiempo de visitas, establecer la posibilidad de contacto físico, entre otras mejoras. Todo esto, en concordancia al último protocolo de salud de SENAME
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director señaló que se eliminó el uso de la mampara, refiriendo que las visitas se estaban agendando con antelación y estaban siendo ejecutadas con elementos de protección personal necesarios para prevenir el COVID-19. No obstante, algunas(os) funcionarias(os) señalaron que habían pocos niños y adolescentes que recibían visitas, y aquellos que las tenían, se encontraban limitadas a 1 hora, por lo cual las instancias de vinculación de los niños y adolescentes con sus visitas se habían visto reducidas, y no se habían realizado esfuerzos en mejorar la vinculación familiar.	

<b>Nudo crítico</b>	
Fallecimiento de niños y adolescentes:	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, en el corto plazo, dos protocolos, estos son, "Protocolo de notificación a familiares en casos de accidente, enfermedad, tratamiento, defunción o cambio de situación relevante del niños, niñas y adolescentes" y un "Protocolo de notificación a los niños, niñas y adolescentes en casos de accidente, enfermedad, tratamiento, defunción o cambio de situación relevante de un familiar.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director desconocía la existencia de la recomendación sobre elaborar los protocolos recomendados.	

<b>Nudo crítico</b>	
Fallecimiento de niños y adolescentes:	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Incorporar, en el corto plazo, la temática de fallecimientos y enfermedades graves de niños y adolescentes de la Residencia dentro del Plan de Cuidado de Equipos, estableciendo un quehacer ante situaciones que puedan ayudar a sobrellevar aquellas situaciones por parte de la Residencia junto a sus trabajadores y trabajadoras.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director no respondió. Sin embargo, 1 funcionaria(o) señaló que en la práctica se habría desarrollado un acompañamiento del equipo psicosocial ante situaciones de fallecimiento, el resto de las(os) funcionarias(os) no se refirieron a este tema.	

<b>Nudo crítico</b>	
Fallecimiento de niños y adolescentes	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, en el corto plazo, junto al área Psicosocial, un Plan de acompañamiento a niños y adolescentes ante situaciones de fallecimientos y enfermedades de familiares y adultos significativos, para ser tratadas dentro del Plan de Intervención Individual de cada uno
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No hay respuesta
<b>Observaciones</b>	
El director no respondió la pregunta.	

<b>Nudo crítico</b>	
Escasa vinculación con el medio	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Generar y promover, en el corto plazo, diversas instancias de participación y vinculación de los niños y adolescentes con el medio social y comunitario, favoreciendo su contacto activo y permanente con su entorno.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director señaló que debido a la pandemia estas no se habían podido realizar. Esto fue respaldado en la entrevista ejecutada a las(os) funcionarias(os) indicando que hace más de dos años que no se realizaban estas instancias producto de la pandemia.	

<b>Nudo crítico</b>	
Escasa vinculación con el medio	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Coordinar con la “Corporación Obra don Guanella” y el intersector, en el corto plazo, un plan de “relación con el medio” en el que niños y adolescentes se puedan relacionar con organizaciones sociales, deportivas y culturales, facilitando la salida de ellos, fuera de la Residencia y su relación con la sociedad
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director señaló que no recordaba si se habían ejecutado las instancias consultadas.	

<b>Nudo crítico</b>	
Inexistencia de espacios personalizados	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, en el corto plazo, un Plan de embellecimiento y de personalización de los espacios de ambas casas, y poner como principal urgencia a la Casa Esperanza, propendiendo a que pueda constituirse como una casa acogedora y familiar, propendiendo a la utilización de dibujos, peluches, fotos y elementos personales de los niños y adolescentes para su personalización
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
<p>Según indicó el director, el SPE habría solicitado la renovación de los baños, por lo que estos estaban siendo arreglados, y por ende, no estaban disponibles. Respecto de la Casa Marcelina, el director informó que estaban fortaleciendo la ambientación para que los niños y adolescentes que tuviesen interés en realizar actividades artísticas pudiesen hacerlas en espacios habilitados para ello. De acuerdo a lo señalado por las(os) funcionarias(os) entrevistadas(os), la personalización de espacios se ha realizado de acuerdo a la disposición y trabajo de las(os) voluntarias(os) y funcionarias(os).</p> <p>La Defensoría de la Niñez observó avances al respecto, identificando en algunos espacios de decoración vinculada a preferencias de cada niño especialmente en la Casa Marcelina.</p>	

<b>Nudo crítico</b>	
Infraestructura en mal estado	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, en el corto plazo, un plan de mejoras a la Casa Marcelina que contemple todos los elementos mencionados como nudo crítico, esto es, dormitorios, baños, jardín, sala de estar, entre otros.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia

<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
<p>En el recorrido realizado por el establecimiento, se observó mobiliario dañado, los que podrían ser un factor de riesgo (muebles rotos, tornillos al aire, maderas astilladas). A su vez, faltaba decoración e insumos que hicieran más acogedores espacios comunes y otros personales. No obstante, en la Casa Esperanza se observó una falta de mobiliario y personalización, siendo un lugar prácticamente vacío. Una vez consultado al director sobre ello, señaló que la presencia de mobiliario u otros objetos de decoración podrían ser un factor de riesgo para quienes residían en la casa.</p>	

<b>Nudo crítico</b>	
Infraestructura en mal estado	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Revisar y evaluar, en el corto plazo, una solución para reparar el camino levantado por una raíz de un árbol, en virtud del peligro que constituye para cualquier transeúnte del Hogar San Ricardo
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Cumplido
<b>Observaciones</b>	
<p>Durante el recorrido en la Residencia se observó que el árbol que levantaba el camino había sido cortado, por lo que este camino ya no se encontraba levantado.</p>	

<b>Nudo crítico</b>	
Infraestructura en mal estado	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, en el mediano plazo, un plan de actualización de la calefacción en ambas casas que alojan a niños y adolescentes debido al peligro que significan al estar sin indicaciones de la posibilidad de quemarse al tacto. En este mismo sentido se recomienda evaluar en este plan mecanismos de calefacción menos riesgosas para niños y adolescentes con discapacidad.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido
<b>Observaciones</b>	
<p>El director señaló que ahora la Residencia tenía aire acondicionado, los que se utilizaban en algunos espacios durante algunos horarios para ahorrar energía, estableciendo estabilidad en el consumo. No obstante, otros entrevistados indicaron que la calefacción sólo se prendía 2 horas por día y que los radiadores instalados alrededor de la casa no funcionaban, siendo muy preocupante porque las casas de los niños y adolescentes la mayor parte del día se encontraban heladas, agravando en algunos casos las enfermedades respiratorias.</p>	

<b>Nudo crítico</b>	
Infraestructura en mal estado	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Reparar con urgencia, el mobiliario dañado de la Casa Marcelina y Casa Esperanza
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	Parcialmente cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director señaló que existía un gasto permanente en el mobiliario de las casas y de los espacios verdes. En esa línea, en el recorrido realizado por la Defensoría de la Niñez, se observaron mejoras, pero estas continuaban siendo insuficientes, puesto el mobiliario seguía en mal estado y con espacios poco acogedores, al no tener ambientación ni personalización alguna.	

<b>Nudo crítico</b>	
Ausencia de mecanismos de participación formales	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, en el corto plazo un plan de participación para niños y adolescentes de la Residencia que contemple la posibilidad de permitir opinar, denunciar, informar preferencias, entre otras manifestaciones que permiten tomar en consideración las distintas habilidades y aptitudes que desarrollan los niños y adolescentes para poder comunicarse, esto es, a través del dibujo, la pintura, la música, su voz, deporte, entre otros
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director no respondió la pregunta en los términos solicitados. Sin embargo, señaló que la participación de los niños y adolescentes se veía aplicada en otros aspectos. Algunos de ellos, era en las acciones cotidianas que realizaban los niños y adolescentes, tales como gestos.	

<b>Nudo crítico</b>	
Ausencia de mecanismos de participación formales:	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Diseñar, con urgencia, un buzón de sugerencias y denuncias que sea accesible e inclusivo para todos los niños y adolescentes, el que previamente sea informado y difundido entre todos los niños y adolescentes de la Residencia, para que puedan saber dónde denunciar, qué hechos, y qué pueden sugerir. Se recomienda que este trabajo previo sea mediado por jornadas de escuchas de opinión a través de distintos planes de participación.

<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido
<b>Observaciones</b>	
En la entrevista ejecutada al director, informó que no había un buzón o un símil a éste puesto que no los niños y adolescentes no tenían lectoescritura. Ahora bien, se debe hacer presente que en las fotos remitidas por la Residencia antes de la visita, se visualizó un buzón de sugerencias, el que no fue observado en la visita realizada.	

<b>Nudo crítico</b>	
Ausencia de preparación para la vida independiente	
<b>Recomendación o solicitud</b>	Elaborar, en el mediano plazo, un plan de preparación para la vida independiente que contemple la autonomía progresiva por cada adolescente de la Residencia, conforme a sus gustos e intereses.
<b>Órgano destinatario</b>	Residencia
<b>Tipo de seguimiento</b>	<i>Se realizó a través de visita ejecutada</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	No cumplido
<b>Observaciones</b>	
El director señaló que había salas de talleres que estimulaban el trabajo en niños y adolescentes. Sin perjuicio de ello, fue un aspecto no observado en el recorrido realizado por la Defensoría de la Niñez.	

## 10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS

En el apartado anterior, sobre “Evaluación del cumplimiento de recomendaciones y solicitudes” se hizo mención a las mejoras observadas en la unidad de salud y sala de odontología, puesto que ambas fueron remodeladas. Los muebles de ambas unidades, se encontraban en buen estado y los cajones se encontraban debidamente etiquetados. En la unidad de salud, había camilla con oxígeno y en los muebles se observaron medicamentos y aparatos clínicos.

La sala de odontología también había sido remodelada, utilizando cerámica tanto en el piso como en las paredes, con una silla de odontología en el centro para que las(os) residentes sean atendidos una vez se habilite la sala.

## 11. NUDOS CRÍTICOS Y RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

A continuación, se da cuenta de los nudos críticos identificados en la visita, respecto de cada uno de los cuales se entregan recomendaciones y/o solicitudes para abordarlos y subsanarlos, y aportar al pleno goce y ejercicio de derechos de los niños y adolescentes. Los nudos y

recomendaciones se enviaron a los órganos correspondientes mediante los siguientes Oficios: **Oficio N°1179/2022**, de fecha **12 de diciembre de 2022**, dirigido **Residencia**; **Oficio N°1182/2022**, de fecha **13 de diciembre de 2022**, dirigido al **Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana**; y, **Oficio N°1185/2022**, de fecha **15 de diciembre de 2022**, dirigido a **Minsal**.

Las recomendaciones y solicitudes cuentan con plazos específicos sugeridos para su abordaje, con el objeto de que la Defensoría de la Niñez pueda efectuar un seguimiento efectivo de estas.

Los plazos sugeridos son los siguientes:

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

### **Nudos críticos**

#### **i) Deficiente gestión administrativa**

La Defensoría de la Niñez advirtió sobre la deficiente administración que estaba teniendo la Residencia desde la primera visita realizada en el año 2020, puesto que se observaron nudos críticos que impedían que los niños y adolescentes fueran considerados como sujetos de derechos. Muestra de ello, ha sido que la Residencia ha mantenido un modelo tutelar y médico en el que los niños y adolescentes de la Residencia son más bien entendidos como objetos de protección para la toma de decisiones relacionadas con su situación personal y bienestar, desconociendo su condición de sujeto titular de derechos. En el discurso observado en las entrevistas realizadas a la Dirección y subrogancia, se observó la mantención del modelo médico, individual o de beneficencia debido a que se reducía a los niños y adolescentes a su discapacidad, sin reconocerlos como plenos sujetos de derecho, lo que se evidencia en los nudos críticos observados y acciones que ha tenido que interponer la Defensoría de la Niñez desde el año 2020 a la fecha del presente informe.

Así, la Defensoría de la Niñez ha recomendado en todas las visitas que se mute al modelo social, reconocido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, firmada y ratificada por el Estado de Chile el 29 de julio del 2008. Esta Convención define a la discapacidad como la *“interacción de las deficiencias con las barreras sociales, comprendiendo que es necesario eliminar estas últimas para lograr su participación plena y efectiva en la sociedad, en*

*igualdad de condiciones con los demás*<sup>6</sup>. En consecuencia, reconoce que la discapacidad es una construcción social, y que las deficiencias no deben ser consideradas como un motivo legítimo para restringir o denegar derechos<sup>7</sup>.

En línea con lo anterior, la Defensoría de la Niñez ha realizado recomendaciones en diversas dimensiones, sin embargo, se ha extendido una preocupación mayor en la garantización del derecho a la vida, integridad física y psíquica, derecho a vivir en familia, derecho a la salud y derecho a la educación.

Cabe hacer presente que, al no aplicar el modelo social, no se aplican los enfoques transversales de derechos humanos y de inclusión, este nudo es aún más urgente tomando en consideración las graves vulneraciones a las que se han visto expuestos los niños y adolescentes, en virtud de los antecedentes recepcionados por la Defensoría de la Niñez y las acciones judiciales que ha debido realizar la misma<sup>8</sup>. Estos hechos que podrían ser constitutivos de delito, requieren de un debido tratamiento y resguardo para las víctimas, poniendo el foco en la reparación del daño y tratamiento respetuoso y cuidadoso a los niños y adolescentes con un enfoque de derechos humanos e inclusión.

Lo anterior, refuerza la importancia de su incorporación de forma integral en el funcionamiento de la Residencia para que puedan ser instancias efectivas de protección, restitución de derechos y recuperación de las experiencias traumáticas. Sumado a ello, la incorporación de estos enfoques permitiría que, en el desarrollo evolutivo de la niñez y adolescencia, ellos pudiesen construir su identidad y elaborar sus proyecciones futura.

Por lo anterior, a la Residencia, se vuelve a recomendar:

- Implementar, en el mediano plazo, un modelo social en la gestión y administración de la Residencia, el que esté acompañado de aplicación de los enfoques transversales de derechos, teniendo en consideración una perspectiva de derechos humanos e inclusión. En concordancia con ello, se recomienda **elaborar un plan de acción para su implementación** el que cuente con al menos: **jornadas de capacitaciones a funcionarias(os)** sobre un modelo social; **habilitar un espacio a funcionarias(os) para la escucha activa sobre consultas y sugerencias de las(os) funcionarios de la Residencia** para aplicar el modelo social; **incorporación de los enfoques transversales en la aplicación de los planes de intervención individual y familiar;** entre otras acciones.

Al Servicio de Protección Especializada Región Metropolitana, se recomienda:

---

<sup>6</sup> Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006), preámbulo, letra e).

<sup>7</sup> Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2018), Observación general N° 6 sobre la igualdad y la no discriminación, párr. 9.

<sup>8</sup> Revisar Anexo N°1 del presente Informe Final.



- Asistir técnicamente, con urgencia, en la aplicación de un modelo social en la Residencia, el que esté acompañado de **plan de acción para su implementación** el que cuente con al menos: **jornadas de capacitaciones a funcionarias(os)** sobre un modelo social; **habilitar un espacio a funcionarias(os) para la escucha activa sobre consultas y sugerencias de las(os) funcionarios de la Residencia** para aplicar el modelo social; **incorporación de los enfoques transversales en la aplicación de los planes de intervención individual y familiar**; entre otras acciones.

## ii) Graves nudos en salud

La Defensoría de la Niñez realizó la visita reactiva de seguimiento el 7 de julio de 2022, debido a la recepción de una carta de profesionales de la unidad de salud de la Residencia, en la que manifestaban su preocupación ante hechos que serían constitutivos de negligencias médicas en el actuar de dos profesionales de la unidad de salud, las que afectarían a niños, adolescentes y adultos de la Residencia.

Esta información fue corroborada en las entrevistas realizadas por la Defensoría de la Niñez a funcionarias(os) de la Residencia, puesto que señalaban su preocupación sobre el estado de salud de algunos residentes que habían sido derivados tardíamente a la unidad urgencia y que otros habrían fallecido debido a estos hechos<sup>9</sup>. Se hace presente que el director fue consultado por esta materia, quien manifestó que no respondería puesto que se estaba realizando una investigación dentro de la Residencia para dilucidar los hechos informados por las(os) funcionarias(os) en la carta señalada, y que responderían el Oficio N°566/2022, enviado por la Defensoría de la Niñez, con fecha 07 de julio de 2022<sup>10</sup>. Las(os) funcionarios en las entrevistas realizadas, señalaron su preocupación sobre la relación directa que había en varios casos de residentes en estados graves de salud, debido **al posible actuar negligente de dos profesionales que dirigían la unidad de salud, y que habría significado el empeoramiento del estado de salud de los niños, adolescentes y adultos de la Residencia.**

A su vez, las(os) funcionarias(os) señalaron que no existía un protocolo interno en la unidad de salud que señalara el flujo de actuación frente a una emergencia de salud en algún residente, por lo que eso generaba mayores confusiones sobre cómo contactar a la red de salud de urgencia, y quién debía realizarlo, puesto que ellas(os) creían que le correspondía a la jefa de la unidad de salud, y por otro lado, el director de la Residencia señaló que estas labores le correspondían a la encargada de la casa respectiva, y no a la jefa de jefa de la unidad respectiva.

---

<sup>9</sup> En la carta remitida a la Defensoría de la Niñez hacía mención al fallecimiento de algunos residentes, sin especificar la edad de los mismos. Ahora bien, la Defensoría de la niñez remitió el Oficio N°566/2022, de fecha 05 de julio de 2022, a la Residencia San Ricardo consultando por los residentes fallecidos, a lo que se informó que, de las personas mencionadas en la carta, hubo dos residentes adultos fallecidos. Ahora bien, después de la visita, fallecieron dos niños. Todos ellos fueron mencionados tanto en la carta como en las entrevistas a funcionarias(os) en las que se hizo mención a posibles negligencias médicas.

<sup>10</sup> La Residencia remitió el Oficio N°76/48, de fecha 15 de julio de 2022, señalando que solo había fallecido un adulto por insuficiencia respiratoria aguda/sepsis de foco pulmonar. Además, agregaron que de enero al 5 de julio de 2022 no había fallecido ningún niño ni adolescente.

Las situaciones informadas en la carta y lo constatado en la visita realizada, se encuentra en total contradicción con lo establecido en la Convención sobre los derechos del niño, en los artículos 3, 19 y 24, en los que todas las acciones deben realizarse en línea con el “interés superior del niño”, “proteger a los niños contra los malos tratos”, y, principalmente “el derecho a disfrutar del más alto nivel posible de salud y a tener acceso a servicios médicos y de rehabilitación, con especial énfasis en aquéllos relacionados con la atención primaria de salud, los cuidados preventivos y la disminución de la mortalidad infantil”.

Dentro de los principios generales se establece en la Observación General N°9 *“Los derechos de los niños con discapacidad”*, la preocupación y el deber de resguardo del *“derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, reconociendo el derecho inherente a la vida, la supervivencia y el desarrollo es un derecho que merece especial atención cuando se trata de niños con discapacidad. Además de ser más vulnerables al infanticidio...Se insta a los Estados Partes a que adopten todas las medidas necesarias para poner fin a esas prácticas, en particular aumentando la conciencia pública, estableciendo una legislación apropiada y aplicando leyes que garanticen un castigo adecuado a las personas que directa o indirectamente violan el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo de los niños con discapacidad”*<sup>11</sup>.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Elaborar, con urgencia, un protocolo de actuación que establezca el flujo de operaciones que deben realizar las(os) funcionarias(os) ante situaciones de emergencia de salud de los residentes, estableciendo los niveles de criticidad y responsable a cargo de cada acción.

Al Ministerio de Salud, se recomienda:

- Elaborar, con urgencia, un protocolo de notificación sobre el estado de salud y fallecimiento de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren bajo el cuidado del Estado, en el que se informe inmediatamente a las(os) curadores y directoras(es) de las residencias de protección el estado de salud de los niños, niñas y adolescentes que se encuentren hospitalizados<sup>12</sup>.

iii) **Deficiencias en la comunicación, coordinación y aplicación de lineamientos comunes entre actores relevantes del sistema**

El director indicó que la Residencia recibía visitas del Poder Judicial y SPE. Respecto de este último, se encontraba preocupado porque en un periodo corto de tiempo, se habrían realizado varios cambios de Supervisor Técnico por lo que no tenían una evaluación respecto del acompañamiento y orientación técnica del SPE. Respecto de las curadurías, el director señaló que no mantenía mucha información respecto de las visitas de las(os) curadoras(es) de los niños

---

<sup>11</sup> Naciones Unidas. 2006. Observación General N°6 *“Los derechos de los niños con discapacidad”*. Pág. 10.

<sup>12</sup> Esta solicitud se realiza en virtud de que el Programa Mi Abogado informó a la Defensoría de la Niñez que tomó conocimiento del fallecimiento de un niño 6 días después del hecho.

y adolescentes, desconociendo si todos se encontraban todos los niños con representación judicial del Programa Mi Abogado (en adelante PMA) o con otras instituciones.

Por lo anterior y por los nudos críticos que se han observado en los últimos 3 años en la Residencia, se hace aún más urgente que todas las instituciones y servicios que tienen responsabilidades en tanto órganos supervisores, fiscalizadores y de defensa y protección de los derechos de los niños y adolescentes, es urgente que cumplan con sus labores encomendadas por ley, conforme lo señala el artículo 2 de la Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

Del mismo modo, la Ley que crea el SPE, el su artículo 39, se señala el deber de *“supervisión y fiscalización. El Servicio supervisará y fiscalizará técnica, administrativa y financieramente el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal, reglamentaria y normas técnicas determinadas conforme a ellas, respecto de la ejecución de los programas de protección especializada. La supervisión y fiscalización se hará, al menos, semestralmente respecto de todos los programas a lo largo del país, y tendrá como foco principal el bienestar y desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes que sean sujetos de atención del Servicio, el respeto de sus derechos, la calidad y mejora continua de los programas de protección especializada, y la administración proba de los recursos públicos. Deberá contar con la opinión de los niños, niñas y adolescentes atendidos y sus familias y cuidadores. Los resultados de estas fiscalizaciones serán públicos, se comunicarán en lenguaje sencillo y en un formato accesible para cualquier persona”*.

Por lo anterior, a la Residencia, se recomienda:

- Generar, en el corto plazo, una instancia en que la Residencia se comunique con el PMA Abogado, Poder Judicial y Servicio de Protección Especializada, con el objeto de generar reuniones periódicas en las que se

#### **iv) Falta de dotación de personal**

En las primeras 2 visitas desarrolladas por la Defensoría de la Niñez se observaron nudos críticos en materia de dotación de personal, asociadas al número importante de funcionarias(os) con licencias médicas, lo que generaba una alta rotación de las(los) mismas(os) de las Casas Marcelina y Esperanza. A su vez, las(os) funcionarias(os) que ejercían las labores de cuidado, eran quienes desarrollaban las funciones de limpieza y mantención de la misma.

Bajo este contexto, en la tercera visita ejecutada por la Defensoría de la Niñez se observó que este escenario no había sufrido modificaciones, sino que más bien, por el contrario, se había acrecentado puesto que al momento de la visita había solo una etd en la Casa Esperanza por lo que cuando ingresaron las profesionales de la Defensoría de la Niñez a la casa, debieron ingresar con la funcionaria que estaba liderando el recorrido de la visita y la enfermera de la Residencia. Sumado a ello, se mantenía las labores de cuidado y limpieza en las etd, siendo una situación compleja en razón a posibles contaminaciones cruzadas en las labores de alimentación y limpieza, como también, las dificultades propias de poder atender y cuidar a los adolescentes.

La Defensoría de la Niñez ha recomendado en las 3 visitas realizadas que se pueda contratar más funcionarios para el cuidado de los niños y adolescentes, asimismo, incorporar nuevos

funcionarios que solo tengan la labor de limpieza de la casa puesto que se hace muy complejo realizar todas las funciones dos funcionarias (os) para el cuidado de al menos 8 adolescentes (casa Esperanza. Las Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños (en adelante las Directrices) respecto de la calidad de atención del cuidado alternativo prestado, se señala como principal foco las aptitudes profesionales, la selección, la formación y la supervisión de los acogedores<sup>13</sup>; la idoneidad de las (os) profesionales<sup>14</sup>, los que deben estar acompañados de condiciones laborales, incluida la remuneración, que fomenten al máximo su motivación, satisfacción y continuidad en el trabajo, y por tanto su disposición para cumplir su función de la forma más apropiada y eficaz<sup>15</sup>.

Por lo anterior, a la Residencia, se vuelve a recomendar:

- Contratar, con urgencia y a la brevedad, cumpliendo con las Orientaciones Técnicas de RDS-PRE-PRD, educadores de trato directo que puedan atender las necesidades de los niños y adolescentes, en los diversos ámbitos de desarrollo y bienestar (satisfacción de necesidades básicas; terapias de rehabilitación física, administración de fármacos, otras), de manera acorde a la edad y situación de cada niño(a). Asimismo, contratar personal auxiliar de aseo para que desarrolle las labores de aseo y limpieza de las casas<sup>16</sup>.

#### **v) Deficiente infraestructura y mobiliario**

En las primeras dos visitas se indicó como un nudo crítico importante era la deficiente infraestructura y falta de mobiliario en las Casas Esperanza y Marcelina, en especial en la primera. Debido a ello, según lo revisado en el apartado de “Evaluación de cumplimiento de recomendaciones y solicitudes”, lo observado en la tercera visita ha significado un recrudecimiento de este nudo tanto en la Casa Marcelina como en la Esperanza.

Durante el recorrido por la Casa Esperanza se observó que se mantenían los aspectos observados en la visita pasada, consistentes en paredes y puertas rotas, no había mobiliario para niños y adolescentes que hiciera acogedores los espacios comunes. Los únicos muebles que tenían los dormitorios consistían en una cama y su closet, solo algunos tenían algunos sticker pegados en sus dormitorios. La sala de estimulación se encontraba vacía, sin mobiliario e instrumentos aptos para cumplir con su objetivo.

La Casa Marcelina a diferencia de la Casa Esperanza tenía mayores espacios personalizados tanto comunes como dormitorios, pero los baños de los niños estaban siendo arreglados por lo que se encontraban clausurados, y los niños con discapacidad física estaban debían realizar sus acciones rutinarias en un baño no apto para ellos, sino que más bien para adultos.

Lo observado tanto en esta visita como en las visitas anteriores, no se condice con lo señalado en el artículo 27 de la Convención sobre los derechos del niño puesto que, en éste, se reconoce el derecho de todos los niños, niñas y adolescentes a “un nivel adecuado para su desarrollo físico,

---

<sup>13</sup> Naciones Unidas. 2010. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párrafo 71.

<sup>14</sup> Ibid. Párrafo 113.

<sup>15</sup> Ibid. Párrafo 114.

<sup>16</sup> Sename. 2019. Orientaciones Técnicas RDS-PRE-PRD. Pág. 41-42.

mental, espiritual, moral y social". En este marco, establece que se deben proporcionar las condiciones de vida que sean necesarias para esto, dentro de las cuales está la vivienda.

Por su parte el Comité de las Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la Observación General N°4 sobre el "Derecho a vivienda adecuada" establece diversas condiciones sobre "adecuada", *lo que implica elementos tales como la seguridad de la tenencia, disponibilidad de servicios básicos, la asequibilidad, la habitabilidad, la accesibilidad, una ubicación adecuada y la adecuación cultural*<sup>17</sup>.

Por lo anterior, a la Residencia, se vuelve a recomendar:

- Elaborar, en el corto plazo, un plan de mejoras a la Casa Esperanza y Casa Marcelina que contemple todos los elementos mencionados como nudo crítico, esto es, dormitorios, baños, jardín, sala de estar, entre otros.

#### vi) Personalización y estimulación de los espacios comunes y dormitorios

Ligado al nudo anterior, la personalización de los espacios comunes y dormitorios fue observado previamente por la Defensoría de la Niñez en las visitas ejecutadas, estableciéndose una diferencia importante entre las casas, puesto que la Casa Marcelina contaba con acogedores espacios comunes y privados a diferencia de lo que ocurría con la Casa Esperanza.

Al consultarle al director sobre la personalización y estimulación, señaló que los niños y adolescentes tenían permitido realizar dibujos y pintar los espacios que ello quisieran. Ahora bien, según lo observado en el recorrido de la visita el nudo crítico observado en las visitas anteriores se mantuvo, puesto que los dormitorios tenían paredes blancas y solo algunos contaban con 1 sticker grande. Así, no fueron observados dibujos, peluches, juguetes ni fotografías o cuadros que hicieran mención a su familia ni amistades. En cambio, en la Casa Marcelina tanto los espacios comunes como los dormitorios tenían dibujos, fotografías, peluches y otros elementos personales de los niños.

Cabe señalar que esto es un aspecto esencial en el desarrollo identitario y bienestar integral de todo niño y adolescente, y es especialmente relevante para quienes fueron separados de sus familias de origen y requieren mantener y fortalecer sus vínculos significativos, dar continuidad a sus historias de vida, construir un sentido de pertenencia y apropiarse y disfrutar del lugar en el que se encuentran.

Por lo anterior, a la Residencia, se vuelve a recomendar:

- Elaborar, en el corto plazo, un plan de embellecimiento y de personalización de los espacios de ambas casas, y poner como principal urgencia a la Casa Esperanza, propendiendo a que pueda constituirse como una casa acogedora y familiar, propendiendo a la utilización de dibujos, peluches, fotos y elementos personales de los niños y adolescentes para su personalización.

---

<sup>17</sup>Naciones Unidas. El Derecho a una vivienda adecuada. Folleto Informativo N°21 (Rev.1) Disponible en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21\\_rev\\_1\\_Housing\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/FS21_rev_1_Housing_sp.pdf)

### **vii) Insuficiente climatización**

Conforme a lo señalado en el apartado anterior de Seguimiento de las Recomendaciones, el director al ser consultado por el apartado de la calefacción, informó que tenían un plan de ahorro de energía, estableciendo estabilidad en el consumo.

Las(os) funcionarias(os) de la Residencia alertaron en el recorrido y en las entrevistas ejecutadas, que las casas de los niños y adolescentes la mayor parte del día estaban sin calefacción en razón a que solo se prendía 2 horas al día la calefacción y que los radiadores que se encontraban alrededor de las casas de los niños y adolescentes no funcionaban correctamente. A diferencia del uso de otros espacios de trabajo, en que la calefacción se encontraba prendida gran parte del día. Esta situación era compleja para los residentes en invierno puesto que además la zona donde se encontraba ubicada la Residencia era muy fría en invierno y muy calurosa en verano.

Por lo anterior, a la Residencia, se vuelve a recomendar:

- Asegurar, con urgencia, que los niños y adolescentes accedan a la calefacción diaria en los días fríos del año.

### **viii) Falta de vinculación con el medio**

Este nudo crítico también fue observado en las visitas anteriores, puesto que los niños y adolescentes al tener el colegio dentro de la Residencia y al no desarrollar actividades con la comunidad cercana a la Residencia, la Defensoría de la Niñez recomendó en las dos oportunidades previas, que se generara y promoviera diversas instancias de participación y vinculación de los niños y adolescentes con el medio social y comunitario, favoreciendo su contacto activo y permanente con su entorno. Asimismo, se recomendó que se coordinara con el intersector, para que los niños y adolescentes se relacionaran con organizaciones sociales, deportivas y culturales. Sin perjuicio lo anterior, el director señaló que estas actividades ni planes no se han realizado debido a la Pandemia.

Por lo anterior, a la Residencia, se vuelve a recomendar:

- Generar y promover, en el corto plazo, diversas instancias de participación y vinculación de los niños y adolescentes con el medio social y comunitario, favoreciendo su contacto activo y permanente con su entorno.
- Coordinar con la Residencia y el intersector, en el corto plazo, un plan de “relación con el medio” en el que niños y adolescentes se puedan relacionar con organizaciones sociales, deportivas y culturales, facilitando la salida de ellos, fuera de la Residencia y su relación con la sociedad.

### **ix) Casas de niños/adolescentes con adultos**

Durante el recorrido por la Casa Marcelina, se informó que hasta hace pocos días estuvo durmiendo un adulto en un dormitorio con niños porque requería de un mayor cuidado. Ahora bien, la Defensoría de la Niñez en este nudo no se realizó recomendación porque esa situación habría sido resuelta, sin perjuicio de que se recalca la importancia de que independiente de la discapacidad que tenga cada residente, se debe separar a la niñez y adolescencia de los adultos.

Las Directrices de Modalidades Alternativas de Cuidado establecen que el *“el alojamiento en todos los entornos de acogimiento alternativo debería cumplir los requisitos de salud y seguridad”*<sup>18</sup>. Asimismo, se señala en el párrafo siguiente que, *“Los Estados, por medio de sus autoridades competentes, deberían velar por que el alojamiento de los niños en acogimiento alternativo, y la supervisión de esas modalidades de acogimiento, permitan la protección efectiva de los niños contra los abusos. Es preciso prestar una atención especial a la edad y el grado de madurez y de vulnerabilidad de cada niño al determinar la modalidad de convivencia que más le convenga. Las medidas encaminadas a proteger a los niños en acogimiento deberían ser conformes a la ley y no deberían implicar limitaciones poco razonables de su libertad y comportamiento en comparación con los niños de edad similar en su comunidad”*.

## 12. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES

Durante la ejecución de la visita, se identificaron situaciones de vulneración de derechos a los adolescentes en la Residencia, que ameritaran la realización de denuncias y/u otras acciones judiciales, adicionales a las recomendaciones entregadas a los órganos correspondientes.

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

### i) Reuniones Interinstitucionales

A raíz de la visita realizada y los urgentes nudos críticos observados, se citó mantuvo reunión con el Comité de Prevención contra la Tortura (en adelante CPT), con fecha 12 de julio de 2022, en la que se informó a la situación observada.

La Defensoría de la Niñez convocó a una reunión interinstitucional a Unicef, CPT, SPE, Subsecretaría de la Niñez y PMA, para el día 15 de julio de 2022, para abordar los nudos críticos observados. Posteriormente, se sumaron representantes del Ministerio de Salud y Seremi de la Región Metropolitana del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (Mideso). Esta **mesa de urgencia por la Residencia**, sesionó **06 veces**, con fecha 15 de julio, 29 de julio, 12 de agosto, 02 de septiembre, 30 de septiembre y 15 de noviembre de 2022, todas del año 2022.

---

<sup>18</sup> Naciones Unidas. 2010. Directrices sobre las modalidades alternativas de cuidado de los niños. Párrafo 91.

En la primera sesión sostenida el 15 de julio de 2022, se solicitó al SPE que elabore y remita un Plan de Acción para la Residencia, asimismo que se mantenga una coordinación, y que se volverá a juntar la mesa en dos semanas.

En la segunda reunión sostenida el 29 de julio se realizó una actualización en torno a nuevos antecedentes y seguimiento de acuerdos de reunión previa, donde se acordó que el SPE compartirá plan e informe final de las visitas ejecutadas por la Defensoría de la Niñez. La Defensoría de la Niñez, informó que **solicitará administración provisoria e invitará a la Subsecretaría de Redes Asistenciales y al Servicio de Salud Metropolitano Norte.**

En la tercera reunión sostenida el 12 de agosto se informaron avances respecto de la coordinación con el área de salud tanto del Hospital Roberto del Río como del CESFAM de Batuco. En la misma instancia se compartió y abordó la situación de un niño de la Residencia con su curaduría.

En la cuarta reunión sostenida el 02 de septiembre, se informó que la solicitud de administración provisoria se encontraba en etapa investigativa. Se acordó que el intersector en materia de salud, revisará el plan elaborado por SPE, aportando desde su competencia, mientras que SPE informará avances respecto del PES en un plazo de dos semanas.

En la quinta reunión tenida el 30 de septiembre, se acordó mantener coordinación inmediata y urgente ante contingencias; Desde la Seremi de Mideso se estableció el compromiso de abordar la existencia de la actual mesa con el Servicio de Salud Metropolitano Norte para que puedan participar en la Mesa de Residencia, y el SPE se comprometió a remitir el plan de mejora después de que visite el Equipo de Infraestructura del mismo SPE a la Residencia, e informó que se denegó la administración provisional.

En la sexta sesión realizada el 15 de noviembre de 2022, se definió que, considerando la elaboración y ejecución del plan de acción, **así como el abordaje de las situaciones detectadas que daban origen a la mesa, se procede a dar cierre de esta instancia de coordinación, quedando el seguimiento a cargo de la comisión de protección de la Región Metropolitana.**

## ii) **Solicitud de Administración Provisional**

La Defensoría de la Niñez, remitió el Oficio **N°730/2022**, con fecha 10 de agosto de 2022, dirigido a la directora regional Metropolitana del SPE, solicitando que se proponga, con urgencia, al Comité de Expertos del Servicio, la administración provisional de la Residencia, tratándolo como un caso de grave afectación, en razón a las vulneraciones de derechos a las que se han visto



afectados los niños y adolescentes de la misma<sup>19</sup>. Posteriormente la Defensoría de la Niñez al no recibir respuesta vía Oficio, pidió cuenta mediante el Oficio N°1025/2022, de fecha 27 de octubre de 2022, el que fue respondido a través del Oficio N°513/2022, de fecha 08 de noviembre de 2022, señalando que en razón a que no se habrían presentado observaciones al plan de acción propuesto por el Servicio de Protección Especializada, denegaron la solicitud.

**Respecto de esto último, se hace que presente que la Defensoría de la Niñez, en todas las reuniones sostenidas en la Mesa de San Ricardo, y en específico en la Reunión de Mesa San Ricardo, de fecha 02 de septiembre de 2022, realizó 16 observaciones al Plan de Acción presentado por el SPE, y no fueron tomadas en consideración para determinar la Administración Provisional de la Residencia.**

**KTI**

*Fecha de elaboración del informe: 30 de noviembre de 2022*

---

<sup>19</sup> El Servicio de Protección Especializada informó en la Mesa Hogar San Ricardo, de fecha 30 de septiembre de 2022, que no se había accedido a esta recomendación porque se estaba abordando la situación de San Ricardo en el plan de acción.

Anexo 1.

Acción	N°	Fecha/Oportunidad	Observaciones (materia)
Visitas	3	1. 07 de mayo de 2020 2. 12 de agosto de 2021 3. 07 de julio de 2022	Señalado previamente en el apartado N°3 "Antecedentes" el presente informe.
Recurso de Protección	1	05 de junio de 2020	Se interpuso por observación de torturas u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, incluyendo medidas de aislamiento e incomunicación, afectando derecho a la integridad física y psíquica.
Denuncias	3	1. Después de la visita del 07 de mayo de 2020	1. Denuncia por 403 bis y 403: por maltrato relevante y trato degradante.
		2. Se recibieron los antecedentes dos meses después a la visita del 12 de agosto de 2021.	2. Denuncia por 193, 235, en relación con el 236 y 403 ter o bis: maltrato relevante y emisión de boletas falsas y/o facturas.
		3. Se recibieron los antecedentes el 29 y 04 de julio.	3. Denuncia por 193 y 391: fallecimiento de algunos residentes y alteración de fichas de salud.
Oficios enviados	12	Oficio N°028/2020 de fecha 15 de enero de 2020, dirigido a Sename.	Respuesta mediante Oficio N°0472/2020, de fecha 14 de febrero de 2020, dirigido a la Defensoría de la Niñez.
		Oficio N°404/2020 de fecha 22 de mayo de 2020, dirigida a Fiscal Metropolitano Norte.	No hubo respuesta
		Oficio N°766/2020, de fecha 23 de octubre de 2020, dirigida a Sename. Recomendaciones visita	Oficio N°2407/2020, de fecha 22 de diciembre de 2022, dirigida a Defensoría de la Niñez.
		Oficio N°769/2020 de fecha 26 de octubre de 2020, dirigida a Hogar San Ricardo.	Oficio S/N, de fecha 27 de noviembre de 2020, dirigida a Defensoría de la Niñez.
		Oficio N°910/2020, de fecha 24 de diciembre de 2020, dirigida a SEREMI Salud.	No hubo respuesta

	<p>Solicitó que se realice una fiscalización sanitaria a las dependencias del Hogar San Ricardo.</p>	
	<p><b>Oficio N°0423/2021</b>, de fecha 01 de junio de 2021, dirigida a la Residencia San Ricardo. Seguimiento mediante Oficio</p>	<p><b>Oficio N°043/38</b> de fecha 10 de junio de 2021, dirigido a Defensoría de la Niñez.</p>
	<p><b>Oficio N°427/2021</b>, de fecha 04 de junio de 2021, dirigido a Sename. (Solicitó verificadores)</p>	<p><b>Oficio N°1784/2021</b>, de fecha 27 de agosto de 2021, dirigido a Defensoría de la Niñez. (Responde Oficio y Pide Cuenta)</p>
	<p><b>Oficio N°563/2021</b>, de fecha 19 de julio de 2021, dirigido a Sename (Pide cuenta Oficio anterior).</p>	<p><b>Oficio N°1784/2021</b>, de fecha 27 de agosto de 2021, dirigido a Defensoría de la Niñez. (Responde Oficio y Pide Cuenta)</p>
	<p><b>Oficio N°894/2021</b>, de fecha 20 de septiembre de 2021, dirigido a Residencia. Recomendaciones post visita de seguimiento.</p>	<p><b>Oficio N°116/87</b>, de fecha 12 de octubre de 2021. Responde recomendaciones post visita de seguimiento.</p>
	<p><b>Oficio N°915/2021</b>, de fecha 21 de septiembre de 2021, dirigido a Sename. Recomendaciones post visita de seguimiento.</p>	<p><b>Oficio N°027/2021</b>, de fecha 28 de diciembre de 2021 Responde recomendaciones post visita de seguimiento.</p>
	<p><b>Oficio N°566/2022</b>, de fecha 05 de julio de 2022, dirigido a SPE. Solicita información sobre fallecimientos y niños y adolescentes hospitalizados.</p>	<p><b>Oficio N°76/48</b>, de fecha 15 de julio de 2022. Responde información solicitada.</p>
	<p><b>Oficio N° 730/2022</b>, de fecha 10 de agosto de 2022, dirigido a SPE RM. Solicita Administración Provisional de la Residencia.</p>	<p><b>Oficio N°513/2022</b>, de fecha 08 de noviembre de 2022, dirigido a la Defensoría de la Niñez.</p>
	<p><b>Oficio N°1025/2022</b>, de fecha 27 de octubre de 2022, dirigido a SPE RM.</p>	

		Pide Cuenta de Oficio N°730/2022	
<b>Reuniones interinstitucionales</b>		1. CPT, de fecha 12 de julio de 2022.	1. Se informa situación general de San Ricardo.
		2. Mesa interinstitucional por situación de San Ricardo, de fecha 15 de julio de 2022.	Señalado en el apartado N°13 "Otras acciones de la Defensoría de la Niñez" del presente informe.
		3. Mesa interinstitucional por situación de San Ricardo, de fecha 29 de julio de 2022.	Señalado en el apartado N°13 "Otras acciones de la Defensoría de la Niñez" del presente informe.
		4. Mesa interinstitucional por situación de San Ricardo, de fecha 12 de agosto de 2022.	Señalado en el apartado N°13 "Otras acciones de la Defensoría de la Niñez" del presente informe.
		5. Mesa interinstitucional por situación de San Ricardo, de fecha 02 de septiembre de 2022.	Señalado en el apartado N°13 "Otras acciones de la Defensoría de la Niñez" del presente informe.
		6. Mesa interinstitucional por situación de San Ricardo, de fecha 30 de septiembre de 2022.	Señalado en el apartado N°13 "Otras acciones de la Defensoría de la Niñez" del presente informe.
		7. Mesa interinstitucional por situación de San Ricardo, de fecha 15 de noviembre de 2022.	Señalado en el apartado N°13 "Otras acciones de la Defensoría de la Niñez" del presente informe.